

IBM App Connect Professional

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 App Connect Professional on Cloud ist eine cloudbasierte Multi-Tenant-Plattform (mehrmandantenfähige Plattform), die Tools und Ressourcen bereitstellt, mit denen Cloud- und On-Premises-Anwendungen integriert werden können. Den Kunden stehen diverse unterstützte Cloud- und On-Premises-Anwendungen zur Auswahl. Bei diesem Cloud-Service können die Kunden zwischen drei Subscription-Optionen wählen.

a. IBM App Connect Professional on Cloud Level 1, Level 2 und Level 3

IBM App Connect Professional on Cloud wird mit drei vordefinierten Instanzgrößen angeboten. Diese Instanzgrößen unterscheiden sich durch die Anzahl der zulässigen Aktionen und die Gesamtausführungsdauer der Workload in Stunden pro Monat.

Cloud-Service	Aktionen pro Monat	Workload-Stunden pro Monat
App Connect Professional on Cloud Level 1	20.000 Aktionen	100 Stunden
App Connect Professional on Cloud Level 2	50.000 Aktionen	250 Stunden
App Connect Professional on Cloud Level 3	100.000 Aktionen	500 Stunden

Jeder Level bietet den Kunden Zugriff auf die gesamte Plattformfunktionalität sowie auf Tools zum Konfigurieren, Ausführen und Verwalten von Anwendungsintegrationen und ermöglicht die Anbindung unterstützter Cloud- und On-Premises-Anwendungen, unbegrenzte Endpunktkonnektivität und eine unbegrenzte Zahl an Benutzern. Bei jedem Level gilt die Begrenzung der Gesamtzahl an Aktionen pro Monat oder der Anzahl an zulässigen Nutzungsstunden pro Monat kumuliert für alle Umgebungen des Kunden.

Bei diesem Cloud-Service können die Levels zur Deckung der erforderlichen Kapazität mehrfach und in beliebiger Kombination erworben werden. Der Kunde kann außerdem optional zusätzliche Aktionen und Stunden über das nachfolgend beschriebene Add-on-Angebot erwerben. Wenn die Nutzung des Kunden in einem bestimmten Monat die berechnete Kapazität für einen erworbenen Level oder kombinierte Levels überschreitet, wird ihm die Nutzungsüberschreitung mit dem im Auftragsdokument angegebenen Verrechnungssatz in Rechnung gestellt.

b. IBM App Connect Professional on Cloud SaaS

IBM App Connect Professional on Cloud SaaS ist eine Subscription für ein Cloud-Service-Angebot, die auf dem Erwerb von Berechtigungen für virtuelle Prozessorkerne basiert, die dem Kunden die Nutzung dedizierter Runtimes ermöglichen. Diese dedizierte Instanz bietet dem Kunden Zugriff auf die gesamte Plattformfunktionalität sowie auf Tools zum Konfigurieren, Ausführen und Verwalten von Anwendungsintegrationen und ermöglicht die Anbindung unterstützter Cloud- und On-Premises-Anwendungen, unbegrenzte Endpunktkonnektivität und eine unbegrenzte Zahl an Benutzern. Um dedizierte Kapazität nutzen zu können, muss der Kunde eine vorgeschriebene Mindestzahl an virtuellen Kernen erwerben.

Bei diesem Cloud-Service ist IBM App Connect Personal eingeschlossen, ein cloudbasierter Multi-Tenant-Service (mehrmandantenfähiger Service), der es Benutzern ermöglicht, einfache Integrationsdatenflüsse zwischen Anwendungen zu erstellen. Die im Rahmen von IBM App Connect Personal verbrauchten Aktionen werden in die kumulierte Anzahl an Aktionen pro Monat eingerechnet.

c. IBM App Connect Professional Hybrid Entitlement

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

Der Kunde kann das IBM Programm verwenden sowie technische Unterstützung in Anspruch nehmen und auf Upgrades für das IBM Programm zugreifen, solange er die Subscription für den Cloud-Service aufrechterhält.

1.1 Optionale Services

IBM App Connect Professional on Cloud Additional Actions Instance Add on

Dieser Cloud-Service ermöglicht es dem Kunden, über den für jeden Level angegebenen Grenzwert hinaus weitere Aktionen pro Monat ausführen. Mit jeder Instanzberechtigung erhält der Kunde zusätzlich 1.000 Aktionen und 5 Workload-Stunden.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> 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.

Der Kunde ist für die Einrichtung einer sicheren Verbindung zu dem von IBM bereitgestellten Zugriffspunkt des Cloud-Service verantwortlich. Informationen über die sichere Verbindung von On-Premises- und Cloudendpunkten mit dem Cloud-Service sind in der Produktdokumentation zu finden. Den Kunden wird empfohlen, bei der Einrichtung der sicheren Verbindung die empfohlenen Schritte sorgfältig durchzulesen und zu befolgen.

Dieser Cloud-Service kann zur Verarbeitung von Inhalten verwendet werden, die personenbezogene Daten enthalten, wenn der Kunde als der für die Verarbeitung Verantwortliche sich davon überzeugt hat, dass die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen den von der Verarbeitung ausgehenden Risiken und der Art der zu schützenden Daten angemessen sind. Der Kunde ist sich dessen bewusst, dass dieser Cloud-Service keine Funktionen zum Schutz von sensiblen personenbezogenen Daten oder von Daten bietet, die zusätzlichen regulatorischen Anforderungen unterliegen. IBM hat keine Kenntnis von der Art der Daten, die in den Inhalten enthalten sind, und kann keine Einschätzung bezüglich der Eignung der Cloud-Services oder der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen abgeben.

2.1 Sicherheitsfunktionen und Verantwortlichkeiten

Mit dem Cloud-Service werden die folgenden Sicherheitsfunktionen implementiert:

Dieser Cloud-Service fällt unter die Privacy-Shield-Zertifizierung von IBM, wenn der Kunde sich für das Hosten von Inhalten in den USA entscheidet, und unterliegt der Privacy-Shield-Datenschutzrichtlinie von IBM, die unter http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html eingesehen werden kann.

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 5 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)
< 99,5 %	2 %
< 99,0 %	5 %

* 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 dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p>43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.3 Ausschlüsse

Im App Connector Designer entwickelte App-Connect-Triggeraktionen für Datenflüsse sind durch dieses SLA nicht abgedeckt.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, in Online-Foren 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 technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und 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 wird unter einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument verkauft:

- 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. **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 Clienteinheiten 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 oder Auftragsdokument angegeben ist, zur Verfügung gestellt wird.
- c. **Element** ist eine Maßeinheit, mit der Nutzungsüberschreitungen des Cloud-Service in Rechnung gestellt werden. Ein Element ist das Vorkommen eines bestimmten Objekts, das vom Cloud-Service verarbeitet oder verwaltet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht. Bei diesem Cloud-Service ist ein Element gleichbedeutend mit einer Aktion. Eine Aktion ist ein Aufruf des „Datenflusses“ (Flow) im Auftrag des Kunden, der entweder direkt durch den Kunden erfolgt oder automatisch als Reaktion auf ein Triggerereignis ausgeführt wird. Jede Ausführung eines Datenflusses entspricht einer Aktion. Nur in Ausführung befindliche Datenflüsse zählen als Aktionen. Sind die Datenflüsse nur implementiert, ohne ausgeführt zu werden, werden keine Aktionen gezählt. Wenn beispielsweise ein Datenfluss von Punkt A nach Punkt B implementiert ist, zählt jeder Aufruf dieses Datenflusses als 1 Aktion. Für jede Aktion, mit der die berechtigte Nutzung

des Kunden abhängig von dem auf Subscription-Basis erworbenen Angebot überschritten wird, fallen Zusatzgebühren für Elemente an.

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 durch den Kunden während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis festgelegte oder die in der vom Kunden gewählten Konfiguration definierte Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

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. Aktivierungssoftware

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

- a. Secure Connector ist eine optionale Komponente, die Sicherheit bei der Übertragung von Daten zwischen dem Cloud-Service und einem hinter einer Firewall befindlichen Endpunkt gewährleistet.
- b. Integration Studio ist eine optionale Komponente, die es einem Benutzer ermöglicht, Integrationsprojekte offline zu entwerfen und zu testen und anschließend im Cloud-Service zu veröffentlichen.

8. Zusätzliche Bedingungen

8.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribent des Cloud-Service-Angebots verweisen darf.

8.2 Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Der Cloud-Service kann Links zu Datenservices, Datenbanken, Web-Services, Software oder Inhalten Dritter (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 für Rechtsmängel, für die Freiheit von Rechten Dritter, für das Recht auf Nichtbeeinträchtigung, für die Handelsüblichkeit und für die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck. Der Zugriff kann von den betreffenden Drittparteien nach ihrem eigenen Ermessen jederzeit beendet werden. Der Kunde muss ggf. separate Vereinbarungen mit den Drittparteien schließen, um die 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 versichert der Kunde, dass er die Bedingungen der separaten Vereinbarungen einhalten wird. Für bestimmte Endpunktanwendungen können vom Anwendungsanbieter 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.