

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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.

IBM Bluemix, 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. Neue Benutzer können sich über das Onlineregistrierungsformular unter <https://console.ng.bluemix.net/registration> für den Zugriff registrieren.

1. Beschreibung des Cloud-Service

Die vorliegende Servicebeschreibung gilt für die folgenden IBM Cloud-Services:

1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS-Angebote

Die dashDB Enterprise for Transactions SaaS-Angebote stellen eine dashDB-Datenbank bereit, die für die Onlinetransaktionsverarbeitung (OLTP) optimiert ist. Der Service enthält eine Datenbank zur Speicherung von Benutzerdaten in einem strukturierten Format. Der Zugriff auf die Datenbank und die Modellierung der Datenbank entsprechend den Benutzeranforderungen erfolgt über die Konsole des Service. Über die Konsole können Tabellen erstellt, Daten in die Tabellen geladen und die geladenen Daten abgefragt werden.

1.1.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 2.8.500

Eine (1) SQL-Datenbank pro Serviceinstanz auf einem dedizierten Server mit 8 GB RAM und 2 vCPUs. Es werden bis zu 500 GB Speicher für Daten und Protokolle bereitgestellt.

1.1.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS 12.128.1400

Eine (1) Datenbank pro Serviceinstanz auf einem dedizierten Bare-Metal-Server mit 128 GB RAM und 12 Cores. Es werden bis zu 1400 GB SSD-Speicher für Daten und Protokolle bereitgestellt.

1.1.3 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 2.8.500

Eine (1) SQL-Datenbank pro Serviceinstanz auf redundanten dedizierten virtuellen Servern mit 8 GB RAM und 2 vCPUs. Es werden bis zu 500 GB Speicher für Daten und Protokolle bereitgestellt.

1.1.4 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS High Availability 12.128.1400

Eine (1) SQL-Datenbank pro Serviceinstanz auf redundanten dedizierten Bare-Metal-Servern mit 128 GB RAM und 12 Cores. Es werden bis zu 1400 GB SSD-Speicher für Daten und Protokolle bereitgestellt.

1.2 Remote Services

1.2.1 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Jump Start

Beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für Startaktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, (2) Coaching zu Best Practices für Berichte, Dashboards und andere Systemtools, (3) Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten und (4) Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Startaktivitäten“ genannt). Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung für diesen Remote Service oder 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist (je nachdem, welches Datum das spätere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.2.2 IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS Accelerator

Beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen zur Durchführung von Startaktivitäten oder sonstigen Aktivitäten, die zum Zeitpunkt des Erwerbs in einem oder mehreren gemeinsam vereinbarten Auftragsdokumenten mit dem zugehörigen Leistungsumfang festgelegt werden. Die Services werden pro Kundenprojekt erworben und enden 12 Monate nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung für diesen Remote Service oder am letzten Tag der Subscription-Erstlaufzeit für den Cloud-Service (je

nachdem, welches Datum das frühere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

2. Sicherheitsbeschreibung

2.1 Privacy Shield

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 Vereinigten Staaten 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.

2.2 Personenbezogene Daten und regulierte Daten

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. Der Cloud-Service darf nicht für die Übermittlung oder Speicherung geschützter Gesundheitsdaten (PHI = Protected Health Information) verwendet werden, die unter den Health Insurance Portability and Accountability Act von 1996 (HIPAA) fallen, es sei denn, (a) IBM und der Kunde haben eine gesonderte Business-Associate-Vereinbarung getroffen und (b) IBM bestätigt dem Kunden ausdrücklich in Schriftform, dass der Cloud-Service in Verbindung mit geschützten Gesundheitsdaten verwendet werden kann. In keinem Fall darf der Cloud-Service als „Health Care Clearinghouse“ im Sinne des HIPAA für die Verarbeitung geschützter Gesundheitsdaten eingesetzt werden.

2.3 Nutzung gesammelter Daten

IBM kann die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden für interne Recherchezwecke sowie für die Erprobung und Entwicklung von Verbesserungen oder Erweiterungen des Cloud-Service, für die Entwicklung neuer Services oder für die Bereitstellung zusätzlicher Services, die den Benutzern eine individuellere und aufschlussreiche Erfahrung vermitteln, überwachen. Dabei kann IBM Übersichtsdaten, welche die Nutzung des Cloud-Service durch die berechtigten Benutzer des Kunden widerspiegeln, in einem aggregierten und anonymisierten Format sammeln und analysieren sowie Berichte, Studien, Analysen und andere Arbeitsergebnisse aus dieser Datensammlung und Analyse erstellen (gemeinsam als „Gesammelte Daten“ bezeichnet). IBM behält die Eigentumsrechte an den gesammelten Daten.

2.4 Benutzermanagement

Im Rahmen der Einrichtung des Cloud-Service wird ein einzelner Benutzer mit Verwaltungsaufgaben für den Kunden erstellt. Über die dashDB-Konsole können Benutzer mit Verwaltungsaufgaben weitere Benutzer erstellen. Der Kunde trägt die gesamte Verantwortung für die Verwaltung und den Berechtigungsumfang der Benutzer, die über die Konsole definiert werden.

2.5 Direktzugriff auf den Datenspeicher der Cloud-Services

Sowohl Benutzer mit Verwaltungsaufgaben als auch reguläre Benutzer können direkt über IBM DB2-Clientprogramme, die außerhalb des Cloud-Service ausgeführt werden, auf den Datenspeicher des Cloud-Service zugreifen. Der Kunde trägt die gesamte Verantwortung für den sicheren Zugriff gemäß seinen Anforderungen. Die Clients können beispielsweise so konfiguriert werden, dass SSL zum Schutz des Netzverkehrs verwendet wird.

2.6 Zugriffssteuerung auf Tabellenebene

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit zur Steuerung der Zugriffsrechte für bestimmte Datenbankobjekte, wie beispielsweise Tabellen. Der Kunde trägt die gesamte Verantwortung für die Zuordnung, Verwaltung und Prüfung dieser Zugriffsrechte.

2.7 Auditberichte

Über die dashDB-Konsole werden dem Kunden Überwachungsberichte zur Verfügung gestellt. Der Kunde trägt die gesamte Verantwortung für den Zugriff auf die Berichte und die Entscheidung darüber, ob die in den Berichten verzeichneten Aktivitäten autorisiert sind.

2.8 Verschlüsselung

Bei allen Konfigurationen des DB2 on Cloud-Service ist native DB2-Verschlüsselung eingeschlossen. Dabei basiert die Verschlüsselung der DB2-Datenbank des Kunden und die Bereitstellung einer sicheren

lokalen Schlüsselverwaltung auf dem Public Key Cryptography Standard #12 (PKCS#12). Der Kunde trägt die Verantwortung für die Implementierung sowie die Einrichtung und Wartung der Verschlüsselung.

3. Service-Level-Ziel

Der Cloud-Service wird von IBM mit dem folgenden Service-Level-Ziel zur Verfügung gestellt.

Das Service-Level-Ziel von IBM entspricht einer Serviceverfügbarkeit von 99,9 %, die wie folgt gemessen wird:

- a. Möglichkeit zur Bereitstellung einer Anwendung entweder über das Portal oder die Befehlszeile
- b. Möglichkeit der Verbindungsherstellung zu einem Anwendungsservice
- c. Verfügbarkeit einer individuellen Serviceinstanz

Zum jetzigen Zeitpunkt werden weder Servicegutschriften gewährt noch wird die Erstellung von Berichten angeboten.

4. Technische Unterstützung

IBM Bluemix Advanced Support (vormals Standard Support) ist Bestandteil des Cloud-Service und wird in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung, das über das Kundenportal unter <https://support.ibmcloud.com> verfügbar ist, 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	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. 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.	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	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.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den 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	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. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 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.

5.2 Anteilige Monatsgebühren

Jede Instanz wird auf Monatsbasis in Rechnung gestellt. Bei einer Bereitstellung/Nutzung für einen kürzeren Zeitraum als einen vollen Monat erfolgt eine anteilige Berechnung.

5.3 Gebühren für Remote Services

Remote Services werden nach der Gebührenmetrik für Kundenprojekte erworben und bei Bestellung 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. Zusätzliche Informationen

7.1 Allgemeines

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

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 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.