

IBM Db2 on Cloud

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service, den IBM für den Kunden erbringt. Als Kunde werden der Vertragspartner 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 Cloud, 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. Cloud-Service

Die Db2 on Cloud-Angebote stellen eine Db2-Datenbank bereit, die für Onlinetransaktionsverarbeitung (OLTP) optimiert ist. Der Service enthält eine Datenbank zur Speicherung von Benutzerdaten in einem strukturierten Format. Der Zugriff auf die Datenbank und die Datenbankmodellierung entsprechend den Benutzeranforderungen erfolgen über die Konsole des Service. Über die Konsole können Tabellen erstellt, Daten in die Tabellen geladen und die geladenen Daten abgefragt werden.

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

1.1 IBM Db2 on Cloud-Angebote mit fester Größe

1.1.1 IBM Db2 on Cloud 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.

1.1.2 IBM Db2 on Cloud 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.

1.1.3 IBM Db2 on Cloud High Availability 48.1000.10000

Eine (1) SQL-Datenbank pro Serviceinstanz auf redundanten dedizierten Bare-Metal-Servern mit 1 TB RAM und 48 Cores. Es werden bis zu 11 TB Speicher für Daten und Protokolle bereitgestellt.

1.1.4 IBM Db2 on Cloud 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.

1.1.5 IBM Db2 on Cloud 12.128.1400

Eine (1) SQL-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.

1.1.6 IBM Db2 on Cloud 48.1000.10000

Eine (1) SQL-Datenbank pro Serviceinstanz auf einem dedizierten Bare-Metal-Server mit 1 TB RAM und 48 Cores. Es werden bis zu 11 TB Speicher für Daten und Protokolle bereitgestellt.

1.2 IBM Db2 on Cloud Flex-Angebote

1.2.1 IBM Db2 on Cloud High Availability Flex

Der „HA-Flex-Plan“ ist ein Replikat des Base-Flex-Plans für die Verwendung in einer Hochverfügbarkeitskonfiguration. Er beinhaltet eine SQL-Datenbank pro Serviceinstanz mit 4 GB RAM, 1 Core und 2 GB Speicher für Daten und Protokolle.

1.2.2 IBM Db2 on Cloud High Availability RAM Flex

„RAM Flex“ stellt ein zusätzliches Gigabyte an RAM pro Monat zusätzlich zu dem im Base-Flex-Plan enthaltenen RAM zur Verfügung.

1.2.3 IBM Db2 on Cloud High Availability Storage Flex

„Storage Flex“ stellt ein zusätzliches Gigabyte an Speicher pro Monat zusätzlich zu dem im Base-Flex-Plan enthaltenen Speicher zur Verfügung.

1.2.4 IBM Db2 on Cloud Flex

Der „Base-Flex-Plan“ beinhaltet eine SQL-Datenbank pro Serviceinstanz mit 4 GB RAM, 1 Core und 2 GB Speicher für Daten und Protokolle.

1.2.5 IBM Db2 on Cloud RAM Flex

„RAM Flex“ stellt ein zusätzliches Gigabyte an RAM pro Monat zusätzlich zu dem im Base-Flex-Plan enthaltenen RAM zur Verfügung.

1.2.6 IBM Db2 on Cloud Storage Flex

„Storage Flex“ stellt ein zusätzliches Gigabyte an Speicher pro Monat zusätzlich zu dem im Base-Flex-Plan enthaltenen Speicher zur Verfügung.

1.2.7 IBM Db2 on Cloud Unlimited IO Flex

Im Rahmen von „Unlimited IO Flex“ werden Gebühren für Ereignisse in Rechnung gestellt, die vom Base-Flex-Plan und von optionalen HA-Flex-Plänen verwendet werden.

1.3 IBM Db2 on Cloud BYOL-Angebote

Db2 on Cloud BYOL-Angebote (BYOL = Bring Your Own License) beinhalten dieselben Konfigurationen wie die oben aufgeführten Db2 on Cloud-Angebote, mit dem Unterschied, dass der Kunde seine On-Premises-Lizenzen für die Nutzung im Cloud-Service mitbringt. Weitere Informationen sind im Abschnitt 7.5 „Besondere Bedingungen für Db2 on Cloud BYOL“ zu finden.

1.3.1 IBM Db2 on Cloud BYOL High Availability 2.8.500

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

1.3.2 IBM Db2 on Cloud BYOL 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.

1.3.3 IBM Db2 on Cloud BYOL High Availability 4800.1000.10000

Eine (1) SQL-Datenbank pro Serviceinstanz auf redundanten dedizierten Bare-Metal-Servern mit 1 TB RAM und 48 Cores. Es werden bis zu 11 TB Speicher für Daten und Protokolle bereitgestellt.

1.3.4 IBM Db2 on Cloud BYOL 2.8.500

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

1.3.5 IBM Db2 on Cloud BYOL 12.128.1400

Eine (1) SQL-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.

1.3.6 IBM Db2 on Cloud BYOL 48.1000.10000

Eine (1) SQL-Datenbank pro Serviceinstanz auf einem dedizierten Bare-Metal-Server mit 1 TB RAM und 48 Cores. Es werden bis zu 11 TB Speicher für Daten und Protokolle bereitgestellt.

1.3.7 IBM Db2 on Cloud BYOL High Availability Flex

Der „BYOL HA-Flex-Plan“ ist ein Replikat des BYOL Base-Flex-Plans für die Verwendung in einer Hochverfügbarkeitskonfiguration. Er beinhaltet eine SQL-Datenbank pro Serviceinstanz mit 4 GB RAM, 1 Core und 2 GB Speicher für Daten und Protokolle.

1.3.8 IBM Db2 on Cloud BYOL High Availability RAM Flex

„BYOL RAM Flex“ stellt ein zusätzliches Gigabyte an RAM pro Monat zusätzlich zu dem im BYOL Base-Flex-Plan enthaltenen RAM zur Verfügung.

1.3.9 IBM Db2 on Cloud BYOL High Availability Storage Flex

„BYOL Storage Flex“ stellt ein zusätzliches Gigabyte an Speicher pro Monat zusätzlich zu dem im Base-Flex-Plan enthaltenen Speicher zur Verfügung.

1.3.10 IBM Db2 on Cloud BYOL Flex

Der „BYOL Base-Flex-Plan“ beinhaltet eine SQL-Datenbank pro Serviceinstanz mit 4 GB RAM, 1 Core und 2 GB Speicher für Daten und Protokolle.

1.3.11 IBM Db2 on Cloud BYOL RAM Flex

„BYOL RAM Flex“ stellt ein zusätzliches Gigabyte an RAM pro Monat zusätzlich zu dem im Base-Flex-Plan enthaltenen RAM zur Verfügung.

1.3.12 IBM Db2 on Cloud BYOL Storage Flex

„BYOL Storage Flex“ stellt ein zusätzliches Gigabyte an Speicher pro Monat zusätzlich zu dem im Base-Flex-Plan enthaltenen Speicher zur Verfügung.

1.3.13 IBM Db2 on Cloud BYOL Unlimited IO Flex

Im Rahmen von „BYOL Unlimited IO Flex“ werden Gebühren für Ereignisse in Rechnung gestellt, die vom Base-Flex-Plan und von optionalen HA-Flex-Plänen verwendet werden.

1.4 IBM Db2 on Cloud HDMP Flex

Der IBM Db2 on Cloud HDMP Flex-Plan gilt nur für Kunden, die das IBM Hybrid Data Management Platform-Subscription-Angebot erworben haben.

Der IBM Db2 on Cloud HDMP Flex-Plan stellt eine SQL-Datenbank auf einem privaten virtuellen Server bereit. Für jede VPC-Berechtigung (VPC = Virtual Processor Core) beinhaltet der Server einen (1) Kern (Core) und bis zu 4 GB RAM und 2000 GB Speicher für Daten und Protokolle (wie vom Kunden zugeordnet).

Die genannten Werte für Kerne, RAM und Speicher unterliegen den Skalierungsbegrenzungen, die auf der Cloud-Service-Katalogseite oder in sonstiger Dokumentation beschrieben sind.

1.5 Zusätzliche Services

1.5.1 IBM Db2 on Cloud Geo-Replicated Disaster Node

Ein zusätzlicher virtueller oder Bare-Metal-Server mit denselben Spezifikationen wie das IBM Db2 on Cloud-Basisangebot für Failover-Zwecke. Dies kann mit allen Angeboten verwendet werden, die in Abschnitt 1.1 „IBM Db2 on Cloud-Angebote mit fester Größe“, Abschnitt 1.2 „IBM Db2 on Cloud Flex-Angebote“ oder Abschnitt 1.3 „IBM Db2 on Cloud BYOL-Angebote“ aufgeführt sind.

1.6 Remote Services

1.6.1 IBM Db2 on Cloud 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.

1.6.2 IBM Db2 on Cloud Accelerator

Beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für die 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. Inhalte und Datenschutz

Das Datenblatt für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet, nachfolgend „Datenblatt“ genannt) enthält relevante Informationen über den Cloud-Service in Bezug auf die Art der Inhalte, die für die Verarbeitung freigegeben sind, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Alle Einzelheiten oder Erläuterungen und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und der Datenschutzfunktionen, sofern anwendbar, werden in diesem Abschnitt beschrieben. Abhängig von den vom Kunden gewählten Optionen und dessen Nutzung des Cloud-Service können mehrere Datenblätter zur Anwendung kommen. Das Datenblatt ist ggf. nur in englischer Sprache und nicht in einer Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf den Cloud-Service und die verfügbaren Optionen. Der Kunde bestätigt, dass i) IBM die Datenblätter von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass ii) diese Änderungen frühere Versionen ersetzen. Alle Änderungen an den Datenblättern werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen von IBM zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen seitens IBM aufzunehmen. Durch Änderungen an den Datenblättern wird der Datenschutz in Bezug auf einen Cloud-Service nicht verringert.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=26807B304DE611E69D99A7F65171374C>

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen sowie anderer rechtlicher Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die zugehörigen Anlagen finden Anwendung und ergänzen diese Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet. Die für diesen Cloud-Service anwendbaren Datenblätter dienen als Anlagen zu den EB-AV. Sofern die EB-AV Anwendung finden, richtet sich die Verpflichtung von IBM, Änderungen bezüglich der Unterauftragsverarbeiter bekannt zu geben, und das Recht des Kunden, Einspruch gegen eine solche Änderung einzulegen, nach den Regelungen in den EB-AV.

2.1 Inhalte, Datenschutzfunktionen und Verantwortlichkeiten

Mit dem Cloud-Service werden die folgenden Sicherheitsfunktionen implementiert:

Im Rahmen der Einrichtung des Cloud-Service wird ein Benutzer mit Verwaltungsaufgaben für den Kunden erstellt. Über die Db2 on Cloud-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.

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.

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.

Die Cloud-Service-Datenbanken werden automatisch verschlüsselt. Zur Verschlüsselung wird Advanced Encryption Standard (AES) im CBC-Modus (Cipher-Block Chaining) mit 256-Bit-Schlüssel verwendet. Außerdem werden Datenbank-Backup-Images automatisch komprimiert und verschlüsselt. Backup-Images werden mit AES im CBC-Modus mit 256-Bit-Schlüsseln verschlüsselt.

2.2 Inhalte und Datenschutz für Gesundheitsdaten

Ungeachtet der Informationen im Datenblatt für diesen Cloud-Service, die sich auf den Health Information Portability and Accountability Act von 1996 („HIPAA“) und die zulässige Nutzung von Gesundheitsinformationen und Gesundheitsdaten als Arten personenbezogener Daten und/oder besondere Kategorien personenbezogener Daten (insgesamt „Gesundheitsdaten“ genannt) mit diesem Cloud-Service beziehen, unterliegt die Nutzung von Gesundheitsdaten mit diesem Cloud-Service den folgenden Beschränkungen und Bedingungen:

- a. Dieser Cloud-Service wird nur dann für die Implementierung der Kontrollmechanismen bereitgestellt, die in den HIPAA-Datenschutz- und -Sicherheitsregeln (HIPAA Privacy and Security Rule) für die Nutzung mit Gesundheitsdaten verlangt werden, wenn der Kunde IBM vorab mitteilt, dass er Gesundheitsdaten in Verbindung mit dem Cloud-Service verwenden wird, und IBM schriftlich bestätigt, dass der Cloud-Service für die Nutzung von Gesundheitsdaten eingerichtet wird. Dementsprechend darf der Cloud-Service nicht für die Übermittlung, Speicherung oder anderweitige Nutzung von Gesundheitsdaten, die unter den HIPAA fallen, verwendet werden, es sei denn, (i) der Kunde lässt IBM die oben erwähnte Mitteilung zukommen, (ii) IBM und der Kunde haben eine gesonderte Business-Associate-Vereinbarung getroffen und (iii) IBM bestätigt dem Kunden ausdrücklich in Schriftform, dass der Cloud-Service in Verbindung mit Gesundheitsdaten verwendet werden kann.
- b. In keinem Fall darf der Cloud-Service als „Health Care Clearinghouse“ im Sinne des HIPAA für die Verarbeitung von Gesundheitsdaten eingesetzt werden.

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 mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar ist, 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 sieben 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 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 25 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

3.2 Service-Levels für „High Availability“-Pläne

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)
≥ 99,99 %	0 %

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,99 %	10 %
< 99 %	25 %

* 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.

3.3 Service-Levels für Pläne ohne „High Availability“

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 %	0 %
< 99,5 %	10 %
< 99 %	25 %

* 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.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Der von IBM unter https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html zur Verfügung gestellte „Software as a Service Support Guide“ enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

- „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.
- „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Es müssen ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erworben werden, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

- „Gigabyte pro Monat“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Gigabyte entspricht 2 hoch 30 Byte. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die durchschnittliche Anzahl Gigabyte (aufgerundet auf das nächste Gigabyte) abzudecken, die in jedem Monat während des Messzeitraums, der im Auftragsdokument angegeben ist, im Cloud-Service verwendet, gespeichert oder konfiguriert wird.
- „Ereignis“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Ereignis ist das Auftreten eines bestimmten Vorkommnisses, das vom Cloud-Service verarbeitet wird oder mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um jedes Ereignis während des Messzeitraums abzudecken, der im Auftragsdokument angegeben ist.
- „Virtueller Prozessorkern“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein virtueller Prozessorkern ist ein virtualisierter Prozessor mit Standardkapazität, der dem Cloud-Service zugeordnet wird. Es müssen ausreichende Berechtigungen für jeden virtuellen Prozessorkern erworben werden, der dem Cloud-Service während des Messzeitraums, der im Auftragsdokument angegeben ist, zur Verfügung steht oder vom Cloud-Service verwaltet wird.

5.2 Gebühren für Remote Services

Die beschriebenen Remote Services werden zu dem im Auftragsdokument für diese Leistungen angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs, unabhängig davon, ob der Remote Service in Anspruch genommen wurde.

5.3 Abrechnungshäufigkeit

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

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. Verlängerungen unterliegen einer jährlichen Preiserhöhung gemäß der Angabe in einem Angebot. Falls die automatische Verlängerung nach der Benachrichtigung von IBM über die VertriebsEinstellung des Cloud-Service eintritt, endet die Verlängerungslaufzeit mit Ablauf der derzeitigen Verlängerungslaufzeit oder zum angekündigten Datum der VertriebsEinstellung, wobei das frühere Datum maßgeblich ist.

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 Allgemeines

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

7.2 Aktivierungssoftware

Für den Cloud-Service ist Aktivierungssoftware erforderlich, die der Kunde auf seine Systeme herunterladen muss, um die Nutzung des Cloud-Service zu ermöglichen. Der Kunde darf die Aktivierungssoftware nur in Verbindung mit dem Cloud-Service verwenden. Die Aktivierungssoftware wird dem Kunden unter den folgenden Bedingungen bereitgestellt:

Aktivierungssoftware	Geltende Lizenzbedingungen (sofern vorhanden)
IBM Data Server Driver Package v11.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/A13348EC3D451D5F852580890042140B?OpenDocument
IBM Data Server Manager Enterprise v2.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/F0B7F3B557A73D4C852580830079A197?OpenDocument
IBM Data Studio v4.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/8EE7B373D3B303F085257EC40040DDE0?OpenDocument
IBM Database Conversion Workbench v4.0	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/1DB8E7F370D1B84E85257FA3004F99BF?OpenDocument
IBM InfoSphere Data Architect v9.1	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/2BB03C6D51BC9FC385257EC40040DFC5?OpenDocument
IBM InfoSphere DataStage v11.5	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/B94C06F394B45EA685257ECB007716AB?OpenDocument
IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer v11.5	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/displaylis/C2AAB3F9A435FC1285257ECB00772255?OpenDocument

7.3 Sicherung

Produktionsinstanzen werden täglich gesichert. Die Sicherungskopien der Kundendaten werden von IBM maximal zwei Tage lang aufbewahrt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Sicherheit des Cloud-Service so zu konfigurieren, dass einzelne Benutzer keine Daten löschen können. Werden trotzdem Daten gelöscht, ist sich der Kunde dessen bewusst und bestätigt, dass IBM nicht dazu verpflichtet ist, die gelöschten Daten wiederherzustellen, und Maßnahmen zur Datenwiederherstellung ggf. in Rechnung stellen wird.

7.4 Ablauf des Cloud-Service

Vor Ablauf oder Beendigung des Cloud-Service können Daten vom Kunden über die vom Cloud-Service bereitgestellten Berichterstellungs- oder Exportfunktionen extrahiert werden. Kundenspezifische Datenextraktionsservices werden unter einer separaten Vereinbarung zur Verfügung gestellt.

7.5 Besondere Bedingungen für Db2 on Cloud BYOL

Als Voraussetzung für BYOL-Angebote (BYOL = Bring your Own Licenses) muss der Kunde zuvor entsprechende Lizenzberechtigungen für das in der folgenden Tabelle angegebene zugehörige IBM Programm erworben haben. Die Berechtigungen des Kunden für BYOL SaaS können seine Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm in Bezug auf das nachstehend angegebene Berechtigungsverhältnis nicht überschreiten.

Im BYOL-Angebot ist Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm nicht eingeschlossen. Der Kunde versichert, dass er (1) die erforderlichen Lizenzberechtigungen sowie (2) Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit des BYOL-Angebots muss der Kunde Subscription und Support für die IBM Programmberechtigungen aufrechterhalten, die in Verbindung mit den Berechtigungen für das BYOL-Angebot genutzt werden. Falls entweder die Lizenz des Kunden oder sein Subscription- und Support-Vertrag für das zugehörige IBM Programm ausläuft, erlischt auch sein Recht zur Nutzung des BYOL-Angebots.

In der folgenden Tabelle ist angegeben, wie viele Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm vorhanden sein müssen, damit das BYOL-Angebot unter der jeweils genannten Berechtigung genutzt werden kann. Sobald der Kunde das BYOL-Angebot erworben hat und während seiner Nutzung des BYOL-Angebots sind seine Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm, die dem BYOL-Angebot zugeordnet sind, ausgesetzt und dürfen nicht mehr für die Bereitstellung des zugehörigen IBM Programms verwendet werden (vorbehaltlich eventuell bestehender Ausnahmen).

Zugehöriges IBM Programm	BYOL-Angebot	Verhältnis n/m*
IBM Db2 Advanced Enterprise Server Edition	<ul style="list-style-type: none"> a. IBM Db2 on Cloud BYOL 2.8.500 b. IBM Db2 on Cloud BYOL 12.128.1400 c. IBM Db2 on Cloud BYOL 48.1000.10000 d. IBM Db2 on Cloud BYOL Flex e. IBM Db2 on Cloud BYOL High Availability 2.8.500 f. IBM Db2 on Cloud BYOL High Availability 12.128.1400 g. IBM Db2 on Cloud BYOL High Availability 48.1000.10000 h. IBM Db2 on Cloud BYOL High Availability Flex 	<ul style="list-style-type: none"> a. Verhältnis: 140 PVUs / 1 Instanz b. Verhältnis: 840 PVUs / 1 Instanz c. Verhältnis: 3360 PVUs / 1 Instanz d. Verhältnis: 70 PVUs / 1 Instanz e. Verhältnis: 240 PVUs / 1 Instanz f. Verhältnis: 940 PVUs / 1 Instanz g. Verhältnis: 3460 PVUs / 1 Instanz h. Verhältnis: 170 PVUs / 1 Instanz
IBM Db2 Advanced CEO IBM Db2 Developer Edition	<ul style="list-style-type: none"> a. IBM Db2 on Cloud BYOL 2.8.500 b. IBM Db2 on Cloud BYOL 12.128.1400 c. IBM Db2 on Cloud BYOL 48.1000.10000 d. IBM Db2 on Cloud BYOL Flex e. IBM Db2 on Cloud BYOL High Availability 2.8.500 f. IBM Db2 on Cloud BYOL High Availability 12.128.1400 g. IBM Db2 on Cloud BYOL High Availability 48.1000.10000 h. IBM Db2 on Cloud BYOL High Availability Flex 	Verhältnis: 1 bis N berechnete Benutzer/1 Instanz**/**

* „Verhältnis n/m“ bedeutet, dass der Kunde jeweils die Anzahl ('n') an Berechtigungen mit der angegebenen Metrik für das zugehörige IBM Programm der Anzahl ('m') an Berechtigungen mit der angegebenen Metrik für das BYOL-Angebot zuordnen kann.

** Ausnahme beim Db2 Advanced CEO-Angebot und bei der Db2 Developer Edition: Wenn der Kunde dem BYOL-Angebot Berechtigungen für berechnete Benutzer zuordnet, die er für das Db2 Advanced CEO-Angebot oder die Db2 Developer Edition erworben hat, kann er, ungeachtet der obigen Bedingungen und unabhängig von der Anzahl, seine gesamten Berechtigungen für berechnete Benutzer einer (1) Instanzberechnung für das BYOL-Angebot zuordnen, wobei die folgenden zusätzlichen Bedingungen gelten: (1) Der Kunde kann alle Berechtigungen für berechnete Benutzer weiterhin für die Bereitstellung des zugehörigen IBM Programms und gleichzeitig für das BYOL-Angebot nutzen, sofern (2) nur diejenigen berechneten Benutzer auf das BYOL-Angebot zugreifen, für die Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm erworben wurden.

*** Ausnahme bei der Db2 Developer Edition: Wenn der Kunde dem BYOL-Angebot Berechtigungen zuordnet, die er für die Db2 Developer Edition erworben hat, ist seine Nutzung des BYOL-Angebots, zusätzlich zu den vorstehenden Beschränkungen, auf nicht produktionsbezogene Zwecke (Non-Production) beschränkt. „Non-Production“ bedeutet, dass das BYOL-Angebot nur im Rahmen der internen Entwicklungs- und Testumgebung des Kunden für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten genutzt werden darf, wie beispielsweise Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für das BYOL-Angebot über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechnete, Bestandteile des Cloud-Service für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Produktionsberechtigungen zu erwerben.