

IBM Analytics Engine

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. 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.

1. Cloud-Service

IBM Analytics Engine bietet eine Umgebung für die Erstellung und Bereitstellung von Analyseanwendungen. Mit diesem Angebot können Benutzer Apache Spark- und Apache Hadoop-Cluster erstellen und verwalten, die Cluster über Scripts konfigurieren und Anwendungen für die Datenanalyse bereitstellen. Die Architektur des Cloud-Service basiert auf der Hortonworks Data Platform.

- a. Der Cloud-Service ermöglicht die Konfiguration von Rechenknoten und Managementknoten. Für jeden Cluster sind sowohl Management- als auch Rechenknoten erforderlich. Rechenknoten werden für die Ausführung vom Kunden entwickelter Programme für die Datenanalyse verwendet.
- b. Auf den Managementknoten befinden sich Services (wie NameNode, Ambari console usw.), die die Verwaltung und Überwachung des Service auf allen Rechenknoten unterstützen.

Der Cloud-Service wird mit verschiedenen Konfigurationen angeboten. Die verfügbaren Knotenkonfigurationen sind:

Angebotstyp	Standardknoten	Speicherintensive Knoten
Rechenknoten	4vCPU, 16 GB RAM, 1 x 100 GB OS-Platte, 1 x 200 GB Metadatenplatte und 2 x 300 GB unformatierte HDFS-Platten	32vCPU, 128 GB RAM, 1 x 100 GB OS-Platte, 1 x 200 GB Metadatenplatte und 3 x 300 GB unformatierte HDFS-Platten
Managementknoten	4vCPU, 16 GB RAM, 1 x 100 GB OS-Platte, 1 x 200 GB Metadatenplatte	32vCPU, 128 GB RAM, 1 x 100 GB OS-Platte, 1 x 200 GB Metadatenplatte

1.1 IBM Bluemix

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.

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.

Der Kunde erkennt an, dass dieser Cloud-Service keine Funktionen zum Schutz von Inhalten bietet, die personenbezogene Daten, sensible personenbezogene Daten oder Daten enthalten, die zusätzlichen regulatorischen Anforderungen unterliegen. Wenn der Kunde derartige Daten in seine Inhalte aufnimmt, wird er IBM anweisen, diese Daten gemäß dieser Vereinbarung zu verarbeiten, nachdem er 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. 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:

Als primäre Verschlüsselungsmethode für ruhende Benutzerdaten im Service wird die transparente Datenverschlüsselung des in Hadoop verfügbaren nativen HDFS-Verschlüsselungsfeatures verwendet.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die zur Verschlüsselung vorgesehenen Daten zu identifizieren und die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um sicherzustellen, dass die Daten tatsächlich verschlüsselt werden.

Im Rahmen des Cloud-Service werden Inhalte bei der Datenübertragung zwischen dem Cluster und einem externen Endpunkt über SSL verschlüsselt.

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 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 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 10 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)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* 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, das über das Client-Portal 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 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:

- „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.

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 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 Ablauf des Cloud-Service

Vor dem Ablauf oder der Beendigung des Cloud-Service können Daten vom Kunden über die vom Cloud-Service bereitgestellten Berichterstellungs- oder Exportfunktionen extrahiert werden.

7.3 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.