

## IBM MQ on Cloud

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

#### 1.1 IBM MQ on Cloud

IBM MQ ist eine Messaging-Middleware, die die Integration unterschiedlicher Anwendungen und Geschäftsdaten über mehrere Plattformen mit Nachrichtenwarteschlangen zur Vereinfachung des Informationsaustauschs unterstützt. Der Service IBM MQ on Cloud ermöglicht dem Kunden den Zugriff auf IBM MQ-Funktionalität als gehostetes Cloudangebot. IBM MQ on Cloud führt Upgrades, Patches und eine Vielzahl von Infrastrukturaufgaben für den Kunden aus, sodass sich der Kunde auf die Integration seiner Anwendungen konzentrieren kann.

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. Zum Zeitpunkt der Bereitstellung muss der Kunde über einen IBM Cloud-Account verfügen. Neue Benutzer können sich über das Onlineregistrierungsformular unter <https://console.bluemix.net/registration> für den Zugriff registrieren.

#### 1.2 IBM MQ on Cloud Hybrid Entitlement

Dieser Cloud-Service ermöglicht dem Kunden den Zugriff auf IBM MQ-Funktionalität entweder als Cloudangebot oder als installierter Service in der vom Kunden gewählten Umgebung. Das in diesem Hybrid-Entitlement-Angebot enthaltene IBM Programm ist IBM MQ Advanced.

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

#### 1.3 IBM MQ on Cloud BYOL

Dieser Cloud-Service ermöglicht dem Kunden den Zugriff auf IBM MQ-Funktionalität als Cloudangebot. Als Voraussetzung für BYOL-Angebote (BYOL = Bring your Own Licenses) muss der Kunde zuvor entsprechende Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm erworben haben. Das IBM MQ on Cloud BYOL-Angebot setzt eines der IBM Programme IBM MQ oder IBM MQ Advanced voraus.

### 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=C4689E00EA0711E6884FEA3A345CB5C8>

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.

### 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 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 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 %	5 %
Unter 95 %	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 über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Der von IBM unter [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.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:

- „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 Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zur Verfügung steht oder vom Cloud-Service verwaltet wird.

##### **5.2 Zusatzgebühren**

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird die Nutzungsüberschreitung im Folgemonat zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

##### **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.

##### **5.4 Prüfung**

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung der Vereinbarung durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der Laufzeit des Cloud-Service und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.

#### **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

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

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 (die unter separaten Lizenzbedingungen lizenziert wird) 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 im gegenwärtigen Zustand (auf „as-is“-Basis) bereitgestellt.

Der Cloud-Service enthält die folgende Aktivierungssoftware:

- IBM MQ Clients
- IBM MQ Explorer

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die Aktivierungssoftware auf dem aktuellen Stand zu halten, indem die Updates installiert werden, die IBM von Zeit zu Zeit ankündigt.

Bei Widersprüchen mit den Lizenzbedingungen, die der Aktivierungssoftware beigelegt sind, hat diese Servicebeschreibung Vorrang.

### 7.3 Besondere Bedingungen für MQ 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 (S&S) für das zugehörige IBM Programm nicht eingeschlossen. Der Kunde versichert, dass er (1) die erforderlichen Lizenzberechtigungen sowie (2) S&S für das zugehörige IBM Programm erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit des BYOL-Angebots muss der Kunde S&S 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 S&S-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	BYOL-Angebot
IBM MQ	IBM MQ on Cloud BYOL	Verhältnis: 70 PVU / 1 VPC
IBM MQ Advanced	IBM MQ on Cloud BYOL	Verhältnis: 35 PVU / 1 VPC

\* „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.