

IBM Cloudant Dedicated Cluster

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. 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

Die folgenden Basiskomponenten sind in jeder der nachstehend beschriebenen Knotenkonfigurationen enthalten:

- Der Kunde erhält Zugriff auf die IBM Cloudant Data Layer-Software, eine JSON-Datenbank (JSON = JavaScript Object Notation). Mit der Software können Daten über eine einzige REST-konforme API von Cloudant gespeichert und abgerufen werden, sie bietet Zugriff auf Client- und mobile SDK-Bibliotheken sowie integrierte Volltextindexierung, Multimasterreplikation und Echtzeitanalyse über MapReduce.
- Für jede Instanz des Cloud-Service installiert und konfiguriert IBM die IBM Cloudant Data Layer-Softwarekomponenten auf einem (1) Server. Jeder Server befindet sich im Rechenzentrum eines unterstützten IaaS-Anbieters (Infrastructure as a Service). Der Kunde kann den IaaS-Anbieter und die RZ-Standorte aus einer von IBM definierten Liste auswählen.
- Der Kunde muss mindestens drei (3) Instanzen pro Cluster erwerben. IBM konfiguriert die zugehörigen Server in einem oder mehreren Clustern. Dabei kann IBM nach eigenem Ermessen entscheiden, ob ein oder mehrere Load-Balancer zur Steuerung der Systemworkloads konfiguriert werden.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Dieser Cloud-Service richtet sich an Kunden, die die IBM Cloudant Data Layer-Software zu Bewertungszwecken nutzen möchten.

Zusätzlich zu den vorstehend beschriebenen Basiskomponenten gilt Folgendes:

- Für jede Instanz des Cloud-Service erhält der Kunde Zugriff auf einen (1) Server, der für seine Aktivitäten dediziert zugeordnet ist und nicht gemeinsam mit anderen Kunden genutzt wird.
- Die maximale Laufzeit dieses Service beträgt 6 Monate.
- Während der Laufzeit darf der Kunde den Service nur für Bewertungszwecke und nicht produktionsbezogene Zwecke einsetzen.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

Zusätzlich zu den vorstehend beschriebenen Basiskomponenten gilt für diesen Cloud-Service Folgendes:

- Für jede Instanz des Cloud-Service erhält der Kunde Zugriff auf einen (1) Server, der für seine Aktivitäten dediziert zugeordnet ist und nicht gemeinsam mit anderen Kunden genutzt wird.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

Zusätzlich zu den vorstehend beschriebenen Basiskomponenten gilt für diesen Cloud-Service Folgendes:

- Für jede Instanz des Cloud-Service erhält der Kunde Zugriff auf einen (1) Server, der für seine Aktivitäten dediziert zugeordnet ist und nicht gemeinsam mit anderen Kunden genutzt wird.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

Zusätzlich zu den vorstehend beschriebenen Basiskomponenten gilt für diesen Cloud-Service Folgendes:

- Für jede Instanz des Cloud-Service erhält der Kunde Zugriff auf einen (1) Server, der als virtuelle Instanz konfiguriert ist. Diese virtuelle Instanz teilt sich Hardware- und Netzressourcen mit anderen Kunden, ist aber ausschließlich dem Kunden zugeordnet.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Zusätzlich zu den vorstehend beschriebenen Basiskomponenten gilt für diesen Cloud-Service Folgendes:

- Für jede Instanz des Cloud-Service erhält der Kunde Zugriff auf einen (1) Server, der als virtuelle Instanz konfiguriert ist. Diese virtuelle Instanz teilt sich Hardware- und Netzressourcen mit anderen Kunden, ist aber ausschließlich dem Kunden zugeordnet.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Dieser Cloud-Service wurde nach den Grundsätzen des Safe-Harbor-Abkommens zwischen den USA und der EU zertifiziert.

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.

4. 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 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.

Um eine Gutschrift für Ausfallzeiten zu erhalten, muss der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA 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“).

Das SLA gilt in Bezug auf den Cloud-Service als nicht erfüllt, wenn die Fehlerrate 1 % aller Anforderungen in der Minute bei einer Anforderungsrate von 150 Anforderungen pro Sekunde oder darunter überschreitet. Als Fehler gelten Anforderungen mit Antwortcode 500 oder höher, wenn sich die Fehler auf die Verfügbarkeit oder Zuverlässigkeit des Service beziehen.

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; oder wenn ein externer IaaS-Anbieter von einem flächendeckenden Ausfall betroffen ist. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle).

4.1 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)
99,9 % oder höher	0 %
99 % oder höher, aber unter 99,9 %	10 %
95 % oder höher, aber unter 99 %	25 %
Unter 95 %	100 %

* 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.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 25 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
---	---

5. Technische Unterstützung

Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich. Ein Kunde von Cloudant Dedicated hat Anspruch auf E-Mail-Unterstützung rund um die Uhr (24/7) mit einer Reaktionszeit von 1 Stunde.

Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung, Prioritäten und Fehlerklassen sowie über andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden im Abschnitt über IBM Cloudant im IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook beschrieben.

6. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

6.1 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 (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- b. **Kundenprojekt** 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.

6.2 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

6.3 Einrichtungsgebühren

Wenn ein über Fernzugriff erbrachter Setup-Service bestellt wird, kommt eine Einmalgebühr für die erstmalige Einrichtung (Setup) zur Anwendung, die mit dem Verrechnungssatz und für den Abrechnungszeitraum berechnet wird, die im Auftragsdokument angegeben sind.

7. Setup-Services

7.1 IBM Cloudant Jumpstart Remotely Delivered Set-Up

Dieser Setup-Service 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). Dieser über Fernzugriff erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 90 Tage nach dem

Datum des Erwerbs der Berechtigung, wie im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben, oder 90 Tage nach dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

7.2 IBM Cloudant Accelerator Remotely Delivered Set-Up

Dieser Setup-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für die Durchführung von Aktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, wie beispielsweise Anwendungsfälle für das einmalige zeitpunktgenaue Versetzen von Daten, (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 (einschließlich Setup der Quellen- und Zielumgebung sowie Versetzen der Daten wie im entsprechenden Anwendungsfall definiert) und (4) Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Aktivitäten“ genannt). Dieser über Fernzugriff erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 12 Monate nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung oder am letzten Tag der Subscription-Erstlaufzeit des Cloud-Service (je nachdem, welches Datum das frühere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

8. 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.

9. Zusätzliche Informationen

9.1 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 erfassen, 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.

9.2 Datenschutz

Wenn der Kunde personenbezogene Daten im Cloud-Service verfügbar macht, dann gilt der Kunde, im Hinblick auf das Verhältnis zwischen Kunde und IBM, als alleiniger Verantwortlicher für die personenbezogenen Daten und beauftragt IBM als Auftragsverarbeiter mit der Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten (gemäß der Definition dieser Begriffe in der EU-Richtlinie 95/46/EG). IBM wird personenbezogene Daten nur in dem Umfang verarbeiten, der zur Bereitstellung des Cloud-Service gemäß dieser Servicebeschreibung erforderlich ist. IBM wird bei der Erfüllung gesetzlicher Anforderungen in angemessener Weise mit dem Kunden zusammenarbeiten und insbesondere den Zugriff auf die personenbezogenen Daten für den Kunden ermöglichen. Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte, einschließlich personenbezogener Daten, die im Cloud-Service zur Verfügung gestellt werden, grenzüberschreitend von IBM in den USA verarbeiten lassen kann. Wenn IBM die Art und Weise, in der personenbezogene Daten verarbeitet oder geschützt werden, ändert und die Änderung dazu führt, dass geltende Datenschutzgesetze vom Kunden nicht mehr eingehalten werden, kann der Kunde den

betroffenen Cloud-Service innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Benachrichtigung von IBM über die Änderung kündigen.

9.3 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.