

IBM dashDB Enterprise for Transactions SaaS

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.

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 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 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.

1.1.3 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.

1.1.4 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.

1.2 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 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. 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.

Dieser Cloud-Service kann zur Verarbeitung von Inhalten verwendet werden, die personenbezogene Daten enthalten, wenn der Kunde als der für die Verarbeitung Verantwortliche 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. Der Kunde ist sich dessen bewusst, dass dieser Cloud-Service keine Funktionen zum Schutz von sensiblen personenbezogenen Daten oder von Daten bietet, die zusätzlichen regulatorischen Anforderungen unterliegen. 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:

Im Rahmen der Einrichtung des Cloud-Service wird ein 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.

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.

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.

Im Rahmen des Cloud-Service werden Inhalte bei der Datenübertragung zwischen dem IBM Netz und dem Endpunkt der Netzverbindung des Cloud-Service verschlüsselt. Im Cloud-Service ruhende Inhalte, die zur Übertragung vorgesehen sind, werden ebenfalls verschlüsselt.

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 USA entscheidet, und unterliegt der Privacy-Shield-Datenschutzrichtlinie von IBM, die unter http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html eingesehen werden kann.

2.2 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.

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 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. 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)
99,95 % oder höher	0 %
99 % oder höher, aber unter 99,95 %	10 %
Unter 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.

Beispiel: 200 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 200 Minuten Ausfallzeit = 43.000 Minuten</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p>43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 10 % bei einer Verfügbarkeit von 99,54 % in einem Vertragsmonat</p>
--	---

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 % oder höher	0 %
99 % oder höher, aber unter 99,5 %	10 %
Unter 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.

Beispiel: 250 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 250 Minuten Ausfallzeit = 42.950 Minuten</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p style="text-align: right;">43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 10 % bei einer Verfügbarkeit von 99,42 % in einem Vertragsmonat</p>
--	---

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. 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	<p>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.</p>	Innerhalb von 1 Stunde	24x7

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten	Deckungszeiten
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines 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 Bedingungen

7.1 Aktivierungssoftware

Für den Cloud-Service ist Aktivierungssoftware erforderlich, die der Kunde auf seine Systeme herunterlädt, um die Nutzung des Cloud-Service zu ermöglichen. Die Aktivierungssoftware darf nur in Verbindung mit dem Cloud-Service verwendet werden und 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

Im Falle von IBM InfoSphere DataStage und IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer ist die Nutzung der Aktivierungssoftware auf die folgenden Softwareberechtigungen und die nachfolgend beschriebenen zusätzlichen Beschränkungen begrenzt.

IBM InfoSphere DataStage

- Berechtigung:
Beschränkung auf 280 PVUs (gemäß der Definition in der Lizenzinformation für InfoSphere DataStage)
- Nutzungsbeschränkung:
Der Kunde darf InfoSphere DataStage nur verwenden, um Daten in den Cloud-Service einzugeben.
- Nachstehend werden weitere Komponenten aufgeführt, deren Verwendung gemäß der Lizenzinformation für IBM InfoSphere DataStage nicht zulässig ist:
Balance Optimization Feature von DataStage, Standalone-Installation des DataStage-Servers, InfoSphere DataClick

IBM InfoSphere DataStage and QualityStage Designer

- Berechtigung:
Beschränkung auf 2 gleichzeitig angemeldete Benutzer (gemäß der Definition in der Lizenzinformation für InfoSphere DataStage and QualityStage Designer)
- Nutzungsbeschränkung:
Der Kunde darf InfoSphere DataStage and QualityStage Designer nur verwenden, um Daten in den Cloud-Service einzugeben.
- Nachstehend werden weitere Komponenten aufgeführt, deren Verwendung gemäß der Lizenzinformation für IBM InfoSphere DataStage and Quality Stage Designer nicht zulässig ist:

7.2 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.

7.3 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. Kundenspezifische Datenextraktionsservices werden unter einer separaten Vereinbarung zur Verfügung gestellt.