

IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzelheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

Der Service IBM Information Server Enterprise Edition („IIS EE“) on Cloud Managed („Cloud-Service“) bietet Funktionen für die durchgängige Informationsintegration, mit denen der Kunde Daten besser verstehen, steuern, erstellen, pflegen, umwandeln und in hoher Qualität bereitstellen kann. Dieser Service sorgt außerdem für die Datenintegration, da Daten in jeden beliebigen Stil umgewandelt und auf jedem beliebigen System bereitgestellt werden können. IBM betreibt die Infrastruktur (Netz-, Speicher- und Rechenressourcen), spielt Fixes für die Anwendung ein und wartet die IBM Software, die Infrastruktur sowie die Kontrollmechanismen für Sicherheit und Datenschutz.

Zum Leistungsumfang gehören folgende Features:

- a. Analyse, Bereinigung, Überwachung und Verwaltung von Daten, um die Entscheidungsfindung und Geschäftsprozesse zu unterstützen
- b. Aufbau verlässlicher Daten durch die Erstellung, Pflege und Überwachung konsistenter Geschäftsrichtlinien und -regeln mit Information Governance Catalog
- c. Systemübergreifende Integration von Daten über ein hochleistungsfähiges Parallelframework und Unterstützung für erweitertes Metadatenmanagement und Unternehmenskonnektivität mit DataStage
- d. Entwurf von Jobs im DataStage Designer-Client und deren Ausführung im DataStage Director-Client
- e. Unternehmensweite Suche nach Informationen, um Einblicke in und Erkenntnisse aus diesen Informationen zu gewinnen und so die Geschäftsanforderungen zu unterstützen

Jede Cloud-Service-Konfiguration bietet die erforderliche Kapazität für die Verarbeitung eines bestimmten Datenvolumens und einer bestimmten Anzahl an Benutzeroperationen innerhalb eines bestimmten Zeitraums gemäß der nachstehenden Beschreibung. Die Kapazitätsbeschreibungen sind als Richtlinien zu verstehen, um dem Kunden bei der Auswahl der geeigneten Konfiguration für die vorgesehenen Workloads zu helfen. Die tatsächlichen Ergebnisse können abhängig von den Besonderheiten der Workloads des Kunden davon abweichen.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

Die Details und Spezifikationen der unten aufgeführten Angebote sind im Benutzerhandbuch zu IIS on Cloud Managed unter <https://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=ibm11072004> zu finden. Diese Konfigurationen können von Zeit zu Zeit geändert werden. Das dem Kunden bereitgestellte Begrüßungsschreiben nennt die genaue Konfiguration des erworbenen Angebots.

1.1.1 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Small

- Gehostet auf virtuellen Maschinen innerhalb der IBM Cloud-Umgebung
- Beschränkung auf einen Rechenknoten für die Einrichtung der exklusiven Parallelverarbeitung (Massively Parallel Processing, MPP); zusätzliche Knoten können unter einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- Bietet 2 TB Objektspeicher; zusätzliche Speicherberechtigungen können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- RTO von sieben (7) Tagen und RPO von einem (1) Tag/24 Stunden

1.1.2 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Medium

- Gehostet auf virtuellen Maschinen innerhalb der IBM Cloud-Umgebung
- Bietet 5 TB Objektspeicher; zusätzliche Speicherberechtigungen können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden

- Beschränkung auf einen Rechenknoten für die Einrichtung der exklusiven Parallelverarbeitung (Massively Parallel Processing, MPP); zusätzliche Knoten können unter einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- RTO von sieben (7) Tagen und RPO von einem (1) Tag/24 Stunden

1.1.3 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Large

- Gehostet auf Bare Metal innerhalb der IBM Cloud-Umgebung
 - Bietet 10 TB Objektspeicher; zusätzliche Speicherberechtigungen können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
 - Einrichten der Parallelverarbeitung ist zulässig
 - Keine Beschränkung hinsichtlich der Anzahl an Rechenknoten für die Einrichtung der exklusiven Parallelverarbeitung (Massively Parallel Processing, MPP); zusätzliche Knoten können unter einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- RTO von sieben (7) Tagen und RPO von einem (1) Tag/24 Stunden

1.1.4 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Small

- Gehostet auf virtuellen Maschinen innerhalb der IBM Cloud-Umgebung
- Hochverfügbarkeit
- Beschränkung auf einen Rechenknoten für die Einrichtung der exklusiven Parallelverarbeitung (Massively Parallel Processing, MPP); zusätzliche Knoten können unter einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- Bietet 2 TB Objektspeicher; zusätzliche Speicherberechtigungen können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- RTO von sieben (7) Tagen und RPO von einem (1) Tag/24 Stunden

1.1.5 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Medium

- Gehostet auf virtuellen Maschinen innerhalb der IBM Cloud-Umgebung
- Hochverfügbarkeit
- Beschränkung auf einen Rechenknoten für die Einrichtung der exklusiven Parallelverarbeitung (Massively Parallel Processing, MPP); zusätzliche Knoten können unter einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- Bietet 5 TB Objektspeicher; zusätzliche Speicherberechtigungen können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- RTO von sieben (7) Tagen und RPO von einem (1) Tag/24 Stunden

1.1.6 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed High Availability Large

- Gehostet auf Bare Metal innerhalb der IBM Cloud-Umgebung
- Bietet 10 TB Objektspeicher; zusätzliche Speicherberechtigungen können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- Hochverfügbarkeit
- Keine Beschränkung hinsichtlich der Anzahl an Rechenknoten für die Einrichtung der exklusiven Parallelverarbeitung (Massively Parallel Processing, MPP); zusätzliche Knoten können unter einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- RTO von sieben (7) Tagen und RPO von einem (1) Tag/24 Stunden

1.1.7 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Small

- Gehostet auf virtuellen Maschinen innerhalb der IBM Cloud-Umgebung
- Integrierte HADR-Lösung (High Availability and Disaster Recovery) über mehrere Rechenzentren
- Beschränkung auf einen Rechenknoten für die Einrichtung der exklusiven Parallelverarbeitung (Massively Parallel Processing, MPP); zusätzliche Knoten können unter einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- Bietet 2 TB Objektspeicher; zusätzliche Speicherberechtigungen können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- RTO von vier (4) Stunden und RPO nahezu in Echtzeit

- Ein jährlich durchgeführter Test zur Prüfung der Geschäftskontinuität und Disaster-Recovery ist eingeschlossen. Zusätzliche Tests und Überprüfungen, die häufiger als einmal jährlich durchgeführt werden, können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden.

1.1.8 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Medium

- Gehostet auf virtuellen Maschinen innerhalb der IBM Cloud-Umgebung
- Integrierte HADR-Lösung (High Availability and Disaster Recovery) über mehrere Rechenzentren
- Beschränkung auf einen Rechenknoten für die Einrichtung der exklusiven Parallelverarbeitung (Massively Parallel Processing, MPP); zusätzliche Knoten können unter einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- Bietet 5 TB Objektspeicher; zusätzliche Speicherberechtigungen können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- RTO von vier (4) Stunden und RPO nahezu in Echtzeit
- Ein jährlich durchgeführter Test zur Prüfung der Geschäftskontinuität und Disaster-Recovery ist eingeschlossen. Zusätzliche Tests und Überprüfungen, die häufiger als einmal jährlich durchgeführt werden, können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden.

1.1.9 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Disaster Recovery Large

- Gehostet auf Bare Metal innerhalb der IBM Cloud-Umgebung
- Integrierte HADR-Lösung (High Availability and Disaster Recovery) über mehrere Rechenzentren
- Bietet 10 TB Objektspeicher; zusätzliche Speicherberechtigungen können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- Keine Beschränkung hinsichtlich der Anzahl an Rechenknoten für die Einrichtung der exklusiven Parallelverarbeitung (Massively Parallel Processing, MPP); zusätzliche Knoten können unter einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden
- RTO von vier (4) Stunden und RPO nahezu in Echtzeit

Ein jährlich durchgeführter Test zur Prüfung der Geschäftskontinuität und Disaster-Recovery ist eingeschlossen. Zusätzliche Tests und Überprüfungen, die häufiger als einmal jährlich durchgeführt werden, können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden.

1.1.10 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Small

- Gehostet auf virtuellen Maschinen innerhalb der IBM Cloud-Umgebung
- Beschränkung auf einen Rechenknoten für die Einrichtung der exklusiven Parallelverarbeitung (Massively Parallel Processing, MPP); zusätzliche Knoten können unter einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden

1.1.11 IBM Information Server Enterprise Edition on Cloud Managed Dev/Test Medium

- Gehostet auf virtuellen Maschinen innerhalb der IBM Cloud-Umgebung
- Einrichten der Parallelverarbeitung ist zulässig
- Beschränkung auf einen Rechenknoten für die Einrichtung der exklusiven Parallelverarbeitung (Massively Parallel Processing, MPP); zusätzliche Knoten können unter einer gesonderten Leistungsbeschreibung erworben werden

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Datenschutzinformationen für die Cloud-Services und deren Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, 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.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=074511A0C88611E88A68D3FD63CD0AC5>

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,5 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Eine Beschreibung der technischen Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, finden Sie durch Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> verfügbar ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Updates der Cloud-Service-Umgebung

Wartung

Major und Minor Updates und/oder Patches für den Cloud-Service werden im Hinblick auf ihre Installation im Rahmen eines monatlichen Wartungsfensters geprüft. Zwei Wochen vor dem Wartungsfenster veröffentlicht IBM die Liste der Major und Minor Updates, die eingespielt werden, zusammen mit einer kurzen Beschreibung der Updates. Während des Wartungsfensters ist der Cloud-Service möglicherweise nicht verfügbar. Sofern erforderlich, wird IBM den Kunden benachrichtigen, wenn die Cloud-Services während des Wartungsfensters nicht verfügbar sind. IBM wird die Serviceunterbrechungen für Wartungsaktivitäten soweit möglich minimieren und hat sich zum Ziel gesetzt, eine monatliche Ausfallzeit von vier (4) Stunden nicht zu überschreiten. Bei Umgebungen mit einer Berechtigung für IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium oder Large) wird die monatliche Wartung in einem sekundären Rechenzentrum durchgeführt, wodurch das Ziel für die mit Wartungsarbeiten verbundene Ausfallzeit auf maximal fünfundvierzig (45) Minuten verbessert wird.

Der Kunde ist für den Test und die Kompatibilität aller Kundenentwicklungsartefakte und für die kundenspezifische Nutzung des Cloud-Service mit den vorgeschlagenen Updates verantwortlich.

Der Kunde kann einen Aufschub von Major und Minor Updates anfordern, sobald er die Mitteilung darüber erhalten hat. IBM wird die Implementierung des Updates mit dem Kunden koordinieren, sofern

mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand möglich. Ein Aufschub von Major Updates muss innerhalb von 30 Tagen nach der ursprünglichen Mitteilung und ein Aufschub von Minor Updates innerhalb von sieben Tagen nach der ursprünglichen Mitteilung angefordert werden. Der Kunde bestätigt und stimmt zu, dass IBM Major Updates innerhalb von sechs Monaten nach der ursprünglichen Mitteilung und Minor Updates innerhalb von 45 Tagen nach der Mitteilung implementieren wird. Falls der Kunde das Einspielen eines von IBM initiierten Updates im Cloud-Service nicht erlaubt, können zusätzliche monatliche Gebühren anfallen.

Wartung im Notfall

IBM kann festlegen, dass zusätzlich zu Major und Minor Updates ein Notfall-Update für die Umgebung erforderlich ist, um gravierende Sicherheitslücken zu beseitigen oder gesetzliche Vorschriften zu erfüllen, das nicht bis zu einem planmäßigen Wartungsfenster warten kann. In diesem Fall kann IBM jederzeit ohne vorherige Mitteilung an den Kunden ein solches Update für die Umgebung einspielen.

5.2 Sicherung und Wiederherstellung

Bei Umgebungen, die nicht als Entwicklungs-/Testumgebungen ausgewiesen sind, werden routinemäßige geplante Dateisystemsicherungen (empfohlene Dateien) und regelmäßige (tägliche/wöchentliche/monatliche) Datenbanksicherungen durchgeführt. Die Sicherungsdateien werden regelmäßig in Spectrum Protect (IBM Cloud Object Storage) archiviert und bis zu 28 Tage lang aufbewahrt. Die Information Server Enterprise Edition unterstützt keine Onlinesicherungen, daher müssen Sicherungen geplant und während eines Wartungsfensters stattfinden. Der Kunde kann bis zu 2 Wiederherstellungen von Sicherungen pro Monat anfordern. Zusätzliche Wiederherstellungen oder Sicherungen, die häufiger als einmal täglich durchgeführt werden, können im Rahmen einer gesonderten Leistungsbeschreibung durchgeführt werden.

Außerdem werden bei Umgebungen mit einer Berechtigung für IBM Information Server on Cloud Managed Disaster Recovery (Small, Medium oder Large) Daten im Rahmen der vollständig integrierten HADR-Lösung zwischen Rechenzentren repliziert.

Snapshot-Sicherungen werden nicht durchgeführt.

5.3 LDAP-Verzeichnis

Im Rahmen dieses Cloud-Service wird eine eigenständige IdM-LDAP-Konfiguration (Identity Management) bereitgestellt. Darüber hinaus ermöglicht IBM die Nutzung der nativen Funktionalität von IdM zur Synchronisation des cloudbasierten LDAP-Service mit dem Active Directory („AD“) des Kunden vor Ort.

Die folgende Vorgehensweise für die AD-Synchronisation vor Ort kann auf Anforderung implementiert werden, nachdem die Bereitstellung abgeschlossen und die Umgebung an den Kunden übergeben wurde:

- a. Unterstützung für die Synchronisation bestimmter Benutzerberechtigungs-nachweise und Attribute, die in einer der AD-Domänen des Kunden vor Ort gespeichert sind, mit den Benutzerberechtigungs-nachweisen und Attributen, die in der IdM-Domäne des Cloud-Service gespeichert sind
- b. SAML-Authentifizierungsunterstützung (Security Assertion Markup Language) für das AD des Kunden vor Ort über die Active Directory Federation Services („ADFS“)
- c. Unterstützung für die Authentifizierung über einen Identitätsprovider („IdP“), wobei sich der Benutzer zuerst bei der AD-Domäne des Kunden vor Ort über ADFS für die SAML-Authentifizierung bei der IdM-Domäne des Cloud-Service authentifiziert
- d. Unterstützung für vom Service-Provider („SP“) initiierte Anmeldungen, bei denen die Benutzeridentität von der IdM-Domäne des Cloud-Service für die SAML-Authentifizierung angefordert wird

5.4 Virtual Private Network (VPN)

Der Kunde kann VPN-Software für die sichere Verbindung zum Cloud-Service verwenden.

- a. Die Konfiguration eines (1) VPN-Endpunkts (Gateway) wird im Rahmen dieses Cloud-Service durchgeführt. Zusätzliche Endpunkte können gesondert angeboten und mittels einer Vereinbarung über zusätzliche Services hinzugefügt werden.

- b. Der IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity-Service verwendet Site-to-Site-IPsec-VPN-Technologie.

5.5 Nutzungsbeschränkungen

Für den Cloud-Service gelten die folgenden Einschränkungen im Hinblick auf die Programm- und Clientbenutzerschnittstellen für Information Server:

- a. Die Benutzerschnittstelle erlaubt nur HTTPS-Zugriff auf die Information Server-Benutzerfunktionalität.
- b. Bei Umgebungen, die nicht als Entwicklungs-/Testumgebungen ausgewiesen sind, bietet IBM keinen Direktzugriff auf einzelne Server, Betriebssystemversionen oder Anwendungsverwaltungskonsolen für Information Server, WebSphere Application Server oder DB2.
- c. Information Server Web Services-Schnittstellen sind auf die Ausführung über ein HTTPS-Protokoll beschränkt.
- d. Bei Umgebungen, die nicht als Entwicklungs-/Testumgebungen ausgewiesen sind, bietet IBM weder Zugriff auf noch Schnittstellen zu Information Server-Entwicklungstools im Rahmen dieses Cloud-Service. IBM ermöglicht Kunden die Implementierung von Information Server-Anpassungen, einschließlich Entwicklungsartefakten, in der verwalteten Umgebung über den Support-Ticket-Service.

Der Kunde hat keine Berechtigung zur Nutzung der folgenden Komponenten oder Funktionen:

- a. IBM InfoSphere DataStage Pack for SAS (von IBM InfoSphere DataStage)
- b. Storage Optimization Feature (von IBM DB2)
- c. pureScale Feature (von IBM DB2)
- d. Hot-Standby-Konfiguration für Hochverfügbarkeit/Failover (von IBM DB2)
- e. Verbindung zu IBM Process Center Express (von IBM Process Server Standard)
- f. Die Verwendung von IBM Process Center Standard, IBM Process Server Standard und IBM Process Designer durch den Kunden ist auf Data-Quality-Remediation- und Stewardship-Prozesse beschränkt.
- g. „Data-Quality-Remediation- und Stewardship-Prozesse“ bedeutet, dass der Kunde nur Prozesse und Aktivitäten erstellen darf, die die Data-Quality-Remediation und/oder Stewardship von Governance-Assets steuern, die sich auf Ereignisse beziehen, die (1) vom Cloud-Service erfasst werden oder (2) von den folgenden IBM InfoSphere Information Server-Programmen erfasst werden: IBM InfoSphere DataStage, IBM InfoSphere QualityStage, IBM InfoSphere Information Analyzer, IBM Information Server on Cloud Data Quality oder IBM DataStage on Cloud. Wenn der Cloud-Service als Aktivierungssoftware für einen anderen Service aufgelistet ist, dann ist die Verwendung von IBM Process Center, IBM Process Server und IBM Process Designer untersagt.

5.6 Disaster-Recovery

Im Falle eines von IBM erklärten Katastrophenfalls wird IBM den Kunden stündlich über den Status des Wiederherstellungsprozesses, einschließlich des Fortschritts in Bezug auf den RTO und RPO, informieren.

IBM wird abhängig von der bestehenden Subscription die veranschlagte RTO- und RPO-Dauer für die Durchführung von Wiederherstellungsmaßnahmen für die Cloud-Service-Umgebung des Kunden bekannt geben.

5.7 Verpflichtungen des Kunden

- a. Der Kunde wird einen einzelnen technischen Ansprechpartner bereitstellen, der sich mit dem Unternehmensnetz, dem VPN und den Sicherheitsanforderungen des Kunden auskennt.
- b. Der Kunde wird den Fragebogen zum Virtual Private Network („VPN“) ausfüllen und spätestens 60 Tage nach Aufgabe der Bestellung („Bestelldatum“) zur Prüfung an IBM zurücksenden. Wenn der Kunde den erforderlichen VPN-Fragebogen nicht innerhalb von 60 Tagen nach dem Bestelldatum an IBM zurücksendet, wird IBM den Kunden weiterhin auffordern, die Informationen für den VPN-Fragebogen zu liefern. Sobald der VPN-Fragebogen vom Kunden ausgefüllt und an IBM zurückgesandt wurde, erhält der Kunde nach Abschluss der VPN-Umgebungsconfiguration, die einige Tagen in Anspruch nehmen kann, von IBM die Bereitstellungsdetails.

- c. Der Kunde wird sicherstellen, dass während der Konfigurations- und Validierungsphase der VPN-Konfiguration ein oder mehrere Sicherheits- und Netzadministratoren zur Verfügung stehen, um beim VPN-Setup mit IBM zusammenzuarbeiten.
- d. Der Kunde ist für alle Verwaltungs- und Wartungsmaßnahmen, Änderungen, Konfigurationen und Tests der Hardware und Software an dem für das VPN genutzten Kundenstandort verantwortlich.
- e. Der Kunde ist für Benutzerabnahmetests zur Validierung der VPN-Konfiguration während der Implementierung verantwortlich.
- f. Der Kunde wird IBM über das Onlinesystem für die Problemmeldung benachrichtigen, falls Änderungen an der VPN-Konfiguration erforderlich sind.
- g. Der Kunde ist für die Definition, Einrichtung und Verwaltung aller Benutzer und Gruppen verantwortlich, soweit sie im Zusammenhang mit Information Server-Lösungen im Cloud-Service stehen.

5.8 Entwicklungsartefakte

Entwicklungsartefakte erlauben dem Kunden, den Cloud-Service entsprechend seinen Geschäftsanforderungen zu konfigurieren, indem Software-Entwicklungsartefakte für die Cloud-Service-Anwendung erstellt werden. Entwicklungsartefakte sind Inhalte, die bei der Verwendung des Cloud-Service bereitgestellt werden; sie sind nicht Bestandteil des Cloud-Service. Der Kunde ist für die Entwicklung, Verwaltung, Wartung und Unterstützung aller Entwicklungsartefakte verantwortlich. Er kann IBM oder einen externen Auftragnehmer, dem IBM eine ausdrückliche schriftliche Genehmigung dazu erteilt hat, in einem separaten Vertrag mit der Erstellung von Entwicklungsartefakten beauftragen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass externe Auftragnehmer diese Bedingungen einhalten.

- a. Vom Kunden erstellte Entwicklungsartefakte unterliegen den folgenden zusätzlichen Bedingungen:
 - (1) IBM hat das Recht, die Entwurfsdokumente, Testpläne und Testergebnisse sowie den Objektcode für Entwicklungsartefakte auf Einhaltung der Bedingungen der Vereinbarung zu prüfen und zu genehmigen oder abzulehnen.
 - (2) IBM kann vom Kunden die Ausführung der von IBM angegebenen Leistungstests verlangen. Der Kunde muss IBM die Entwurfsdokumente, Testpläne und -ergebnisse sowie den Objektcode in einem angemessenen Zeitraum vor der Inbetriebnahme des Cloud-Service zur Prüfung vorlegen und bei der Behebung der von IBM festgestellten Probleme mit IBM zusammenarbeiten.
 - (3) Der Kunde versichert, dass er ein Programm einsetzen und warten wird, das verhindert, dass Malware, wie beispielsweise Viren, Trojanische Pferde, Denial-of-Service-Attacken oder andere schädliche und verdeckte Technologien, in die Entwicklungsartefakte eindringen können.
 - (4) IBM kann Entwicklungsartefakte auf Sicherheitslücken und/oder Malware überwachen und durchsuchen. IBM ist berechtigt, Entwicklungsartefakte aus einer Cloud-Service-Umgebung zu entfernen oder den Cloud-Service auszusetzen, bis das Problem mit der Sicherheitslücke oder der Malware gelöst ist.
 - (5) Entwicklungsartefakte dürfen keine kommerziellen oder gepackten Softwareprodukte Dritter enthalten, die unabhängig vom Cloud-Service ausführbar sind, und das Hinzufügen derartiger kommerzieller oder gepackter Softwareprodukte Dritter ist untersagt.
 - (6) Der Kunde ist dafür verantwortlich, Mitarbeiter mit den erforderlichen Kenntnissen und Qualifikationen für die Arbeit mit dem Cloud-Service und den Entwicklungsartefakten während der Laufzeit der Subscription verfügbar zu halten und entsprechend zu schulen. Alle Kosten für erforderliche Schulungs- und Ausbildungsmaßnahmen gehen zulasten des Kunden. Sollte IBM feststellen, dass der Kunde auch mit angemessener Unterstützung nicht in der Lage ist, seine Aufgaben wahrzunehmen, kann IBM nach alleinigem Ermessen verlangen, dass der Kunde praxisnahe Wissenstransfer durch Mitarbeiter der IBM Professional Services in Anspruch nimmt. Die Kosten für diese Maßnahmen zum Wissenstransfer, soweit sie nicht zwischen IBM und ihren verbundenen Unternehmen stattfinden, trägt der Kunde. IBM wird entsprechende Schulungsmaßnahmen auf Anforderung des Kunden gegen Zahlung einer zusätzlichen Gebühr bereitstellen.

- (7) Der Kunde oder seine Lizenzgeber behalten alle Rechte, einschließlich der Eigentums- und Nutzungsrechte, an den Entwicklungsartefakten, die IBM zum Hosten mit dem Cloud-Service bereitgestellt werden. Der Kunde versichert und gewährleistet gegenüber IBM, dass er über alle erforderlichen Rechte verfügt, um IBM die Kundenentwicklungsartefakte zum Hosten mit dem Cloud-Service bereitzustellen, und dass weder durch die Kundenentwicklungsartefakte noch durch das Hosten mit dem Cloud-Service Patente oder Urheberrechte Dritter verletzt werden.
- (8) Der Kunde erteilt IBM auf weltweiter, gebührenfreier, abgegoltener, widerruflicher und unterlizenzierbarer Basis sämtliche Rechte und Lizenzen an allen Entwicklungsartefakten und erklärt sich damit einverstanden, unverzüglich alle erforderlichen Zustimmungen für alle Entwicklungsartefakte einzuholen und aufrechtzuerhalten, die IBM und ihre Unterauftragnehmer benötigen, um die Entwicklungsartefakte zu hosten und anderweitig ihren Verpflichtungen nachzukommen. Auf Anforderung wird der Kunde IBM einen Nachweis über diese Rechte, Lizenzen oder erforderlichen Zustimmungen erbringen. IBM wird von ihren Verpflichtungen freigestellt, soweit deren Erfüllung durch das Versäumnis des Kunden, diese Rechte, Lizenzen oder erforderlichen Zustimmungen umgehend beizubringen oder bereitzustellen, beeinträchtigt ist. Die in diesem Absatz genannten „erforderlichen Zustimmungen“ beziehen sich auf alle Einwilligungen, Lizenzen oder Genehmigungen, die benötigt werden, um IBM und ihren Unterauftragnehmern, ausschließlich soweit dies zur Leistungserbringung unter dieser Servicebeschreibung erforderlich ist, das Recht oder die Lizenz zu erteilen, elektronisch und anderweitig auf die Entwicklungsartefakte zuzugreifen, diese zu nutzen und/oder zu ändern sowie abgeleitete Werke davon zu erstellen, ohne die Eigentums- oder gewerblichen Schutzrechte der Anbieter, Lizenzgeber oder Eigentümer dieser Entwicklungsartefakte zu verletzen.
- (9) Der Kunde versichert, dass der Code, die Daten und andere Artefakte, die von ihm über die Entwicklungsartefakte eingebracht werden, kein erhöhtes Sicherheitsrisiko darstellen oder zusätzlichen Zertifizierungsanforderungen unterliegen, es sei denn, dies wurde mit IBM in Form einer Änderung oder Ergänzung zu dieser Servicebeschreibung ausdrücklich vereinbart. Ohne Einschränkung des vorher Gesagten wird der Kunde (a) zur Aufdeckung von Sicherheitslücken bei Webanwendungen und statischem Code entsprechende Sicherheitsscans für alle Entwicklungsartefakte durchführen und (b) IBM schriftlich informieren, wenn durch die Scans Sicherheitslücken innerhalb der Entwicklungsartefakte oder im Zusammenhang mit Entwicklungsartefakten festgestellt wurden.
 - b. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Entwicklungsartefakte in allen Umgebungen zu testen.
 - c. Alle von IBM zusätzlich durchzuführenden Tätigkeiten zur Unterstützung von Entwicklungsartefakten, wie beispielsweise die Erstellung von Entwicklungsartefakten oder die Aktivierung weiterer integrierter Komponenten, können in einer gesonderten Leistungsbeschreibung zwischen IBM und dem Kunden beschrieben werden und unterliegen separaten Gebühren, die gemäß den in einer solchen Leistungsbeschreibung enthaltenen Bedingungen und Gebühren in Rechnung gestellt werden.

5.9 Einschränkungen bei Entwicklungs-/Testumgebungen

Wenn der Cloud-Service als Entwicklungs-/Testumgebung ausgewiesen ist, darf der Kunde die Umgebung ausschließlich für nicht produktionsbezogene Entwicklungsaktivitäten, Qualitätssicherung, Integrationstests, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking und/oder Staging-Aktivitäten einsetzen. Neben dem IBM Systemverwaltungszugriff kann vom Kunden benannten berechtigten Benutzern zusätzlicher Verwaltungszugriff erteilt werden, sofern dies zwischen dem Kunden und IBM vereinbart wird.

IBM behandelt die Nichtverfügbarkeit der Anwendung in der Entwicklungs-/Testumgebung als Unterstützungsfall der Fehlerklasse 3 und löst das Problem, indem der Stand der letzten bekannten funktionierenden Sicherung wiederhergestellt oder eine Neuinstallation durchgeführt wird.

5.10 Leistungstests

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Cloud-Service durch die Entwicklungsartefakte verändert und mit den Services Dritter und anderen Anwendungen des Kunden integriert wird. Folglich können Leistungswerte und Antwortzeiten von IBM nicht garantiert werden und unterliegen nicht der alleinigen Verantwortung von IBM. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Durchführung aller Leistungstests vor und nach der Aktivierung der Cloud-Service-Umgebung zur Verwendung durch den Kunden für normale

Geschäftstätigkeiten und/oder für den Service für seine eigenen Kunden und/oder zur Unterstützung der Umsatzgenerierung. IBM wird den Kunden bei der Lösung von Leistungsproblemen im Rahmen der Unterstützungsservices in angemessenem Umfang unterstützen.

5.11 Begriffsbestimmungen

Entwicklungsartefakte – Softwareartefakte und Konfigurationen, die vom Kunden oder von einem autorisierten Dritten bereitgestellt werden, um den Cloud-Service durch die Implementierung des Geschäftsprozessablaufs des Kunden zu erweitern, bestimmte Datenanforderungen zu steuern sowie eine kundenspezifische Integrationsverarbeitung vorzunehmen und auf diese Weise die Geschäftsanforderungen des Kunden zu unterstützen. Dabei kann es sich unter anderem um Software-Code, Datenbankentwicklungsartefakte, Jobs, Scripts oder Dateien handeln, die erstellt werden, um den Cloud-Service für die Nutzung durch den Kunden, einschließlich Integrationen mit Services oder Datenquellen Dritter, anzupassen. Entwicklungsartefakte fallen in den Verantwortungsbereich des Kunden.

Anwendung – Bezieht sich auf die IBM Softwareprodukte, die die Basisfunktionalität für den Cloud-Service bereitstellen, einschließlich des Originals und aller vollständigen oder Teilkopien, die von IBM bereitgestellt werden und auf die der Kunde über den Cloud-Service zugreifen kann.

Major Update – ein Wartungsupdate, das nach Ermessen von IBM ein Kundenentwicklungsartefakt und/oder eine Datenkorrektur erfordert, um die Kompatibilität sicherzustellen. Beispiele hierfür sind größere Betriebssystem- oder Anwendungsversionsupgrades.

Minor Update – ein Wartungsupdate, das nach Ermessen von IBM weder ein Kundenentwicklungsartefakt noch eine Datenkorrektur erfordert, um die Kompatibilität sicherzustellen. Beispiele hierfür sind kleinere Betriebssystem- oder Anwendungsproduktpatches.

Recovery Point Objective („RPO“) – (Ziel für den Wiederherstellungspunkt) Die maximal tolerierbare Zeitdauer, während der Daten bei einem IT-Service aufgrund eines Katastrophenfalls verloren gehen dürfen.

Recovery Time Objective („RTO“) – (Ziel für die Wiederherstellungszeit) Die festgesetzte Sollzeit und ein Service-Level für die Wiederherstellung eines Geschäftsprozesses nach der Meldung eines Katastrophenfalls, damit inakzeptable Folgen im Zusammenhang mit einer Unterbrechung der Geschäftskontinuität vermieden werden.