

### IBM Emptoris Program Management 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

IBM Emptoris Program Management on Cloud bietet Endbenutzern Programmtransparenz in Echtzeit und ermöglicht die aktive Verwaltung einer Vielzahl von Programmmanagementaktivitäten. Über konfigurierbare Formulare und Workflows können die Endbenutzer die Hauptaufgaben des Programms steuern und verwalten. Dieses Cloud-Service-Angebot ermöglicht den Endbenutzern, Einsparungs- und Programmziele über Dashboard- und Berichtsfunktionen proaktiv zu überwachen, zu messen und zu protokollieren. Dieses Angebot bietet folgende Funktionen:

a. Aufgabenmanagement

Funktionen zum Erstellen von Aufgaben, Zuordnen von Rollen, Festlegen von Alerts und Benachrichtigungen sowie zum Verknüpfen mit übergeordneten Projekten. Die Benutzer können außerdem Meilensteine für Aufgaben erstellen und diese mit zugehörigen Sourcing-Ereignissen und Verträgen verknüpfen. Regelbasierte Statusübersichten zeigen Aufgabenaktualisierungen und bieten Einblick, ob ein Projekt innerhalb des Zeitplans für die Fertigstellung verläuft.

b. Programm- und Projektmanagement

Programm- und Projektmanagementfunktionen ermöglichen den Benutzern die Verwendung von Vorlagen zur Erstellung von Projekten, die aus mehreren Aufgaben bestehen, sowie die Zuordnung von Teams und Ressourcen zu den Projekten. Die Benutzer können die Projekte und Programme überwachen, haben Einblick in Probleme und Risiken („Red Flags“) und können Einsparungen auf Projekt- oder Programmebene verfolgen.

c. Dashboards und Berichte

Liefert einen Gesamtüberblick über Beschaffungsiniciativen durch kundenspezifische Dashboards und Berichte. Ermöglicht dem Benutzer, Fortschritte zu verfolgen und Berichte pro Aufgabe oder Meilenstein zu erstellen.

d. Nachverfolgen von Einsparungen

Aufzeichnung erzielter Einsparungen nach Projekt oder Aufgabe und automatische Zuordnung der genehmigten Einsparungen zur jeweiligen Projekt- und Programmebene. Beinhaltet Optionen zur Einrichtung von Genehmigungsworkflows für Einsparungsprogramme und Berichte.

e. Problemüberwachung

Überwachung von Problemen und Risiken, die sich auf Workflows, Programme und Projekte auswirken. Bietet Einblick in wichtige Meilensteine, wenn sie erreicht sind, und kann Engpässe überwachen. Mit dieser Funktion wird der Aufgabenstatus automatisch auf der Basis der Dringlichkeit des Problems oder der Risikoeinstufung angepasst und verhindert, dass offene Probleme geschlossen werden.

f. Ressourcenmanagement

Bietet Einblicke in die Ressourcennutzung und ermöglicht die Überwachung zugeordneter Aufgaben und der pro Benutzer aufgewendeten Tage zur Ausführung der Aufgaben. Es können Berichte über die durchschnittliche Dauer einer Aufgabe, den Fertigstellungsgrad und andere Key Performance Indicators (KPIs) erstellt werden.

g. Workflow-Management

Ermöglicht den Benutzern die Erstellung von Prozessworkflows mithilfe eines grafischen Modellierungsprogramms sowie die Zuordnung von Alerts und Benachrichtigungen.

- h. Sicherheit  
Verwendung rollenbasierter Sicherheitsgrenzwerte pro Programm, Projekt, Aufgabe oder Meilenstein, um bestimmte Benutzerrollen und Zugriffsberechtigungen zu verwalten.
- i. Anforderungsmanagement  
Ermöglicht den Benutzern die Erstellung von Anforderungen basierend auf konfigurierten Formularen. Das Anforderungsmanagement nutzt das konfigurierte Workflow-Management, um die Anforderungen an die jeweiligen Benutzer weiterzuleiten.

## 1.1 Optionale Features

### 1.1.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Die Kunden dürfen auf Programmmanagement- und Anforderungsmanagementrepositorys zugreifen und diese durchsuchen, Berichte anzeigen, Anforderungen erstellen, als Freigabe- oder Weiterleitungsbeauftragte an Workflows teilnehmen, Bewertungen empfangen und beantworten, Aufgaben und/oder Anforderungen empfangen und beantworten, den Status einer zugewiesenen Aufgabe annehmen und aktualisieren sowie Risiko-Alerts entgegennehmen.

### 1.1.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

Dieses Angebot kann nur im Rahmen nicht produktionsbezogener Aktivitäten eingesetzt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen des Cloud-Service-Angebots unter Verwendung veröffentlichter Anwendungsprogrammierschnittstellen.

## 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=8C4DE5A0B87111E7A5A50513C295686A>

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 Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit des Cloud-Service. 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.

Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Cloud-Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Cloud-Service berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf einen einzigen Cloud-Service in einem Bundle geltend machen.

#### 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 %	2 %
Unter 97 %	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 per Telefon, per E-Mail, in Online-Foren und 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:

- „Berechtigter Benutzer“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Es müssen ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erworben werden, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

### 5.2 Gebühren für Remote Services

Die beschriebenen Remote Services werden zu dem im Auftragsdokument für diese Leistungen angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt und enden 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs, unabhängig davon, ob der Remote Service in Anspruch genommen wurde.

### 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.

## 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 Allgemeine Daten

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 Cloud-Service-Upgrades**

IBM wird Software-Upgrades für die Produktions- oder die Nicht-Produktionsumgebungen zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit während der Geschäftszeiten in der Zeitzone des Kunden installieren und konfigurieren. Kunden mit einer Subscription für den IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential oder den IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support können verlangen, dass Upgrades abhängig von der Verfügbarkeit an Wochenenden geplant werden. Kunden, die den IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support erwerben, haben bei der Planung von Upgrades an Wochenenden Priorität.

IBM wird die Einstellung des Supports für die Softwareversion, die als Teil des Cloud-Service bereitgestellt wird, 12 Monate vorher ankündigen. Vor dem Ablaufdatum des Supports wird IBM in Zusammenarbeit mit dem Kunden jede seiner Cloud-Service-Instanzen auf eine unterstützte Version der Software migrieren. Die Migrationskosten trägt der Kunde. Wird die Migration auf eine unterstützte Version der Software nicht innerhalb der mitgeteilten Frist abgeschlossen, kann IBM diese Vereinbarung mit einer Frist von 30 Tagen durch schriftliche Benachrichtigung kündigen, es sei denn, die Verzögerungen werden ausschließlich von IBM oder ihren Unterauftragnehmern verursacht.

## **7.3 Datenbankaktualisierungen**

IBM wird für jedes vom Kunden erworbene Nicht-Produktionssystem die Inhalte der Produktionsdatenbank einmal pro Quartal in die Nicht-Produktionsumgebung des Kunden replizieren. Die Aktualisierungsservices werden zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit durchgeführt.

## **7.4 Vom Kunden bereitgestellte Zertifikate**

Der Cloud-Service wird für einen von IBM bereitgestellten Uniform Resource Locator (URL) für das Internet konfiguriert, außer wenn auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden eine kundeneigene URL verwendet werden soll. Bei Verwendung einer kundeneigenen Internet-URL für den Cloud-Service trägt der Kunde die gesamte Verantwortung und Wartung sowie sämtliche Kosten für die Verlängerung der URL und der erforderlichen Zertifikate. Der Kunde muss IBM die erforderlichen Zertifikate und Setup-Informationen zur Verfügung stellen, bevor der Cloud-Service vollständig eingerichtet werden kann.

## **7.5 Erwerb kumulativer Berechtigungen**

Der Kunde muss sowohl eine Instanzberechtigung als auch ausreichende Berechtigungen für berechtigte Benutzer zur Abdeckung der Cloud-Service-Benutzer von IBM Emptoris Program Management on Cloud erwerben.

## **7.6 Keine Berechtigungen erforderlich**

Im Cloud-Service-Angebot sind Berechtigungen für Benutzer mit Verwaltungsaufgaben eingeschlossen, ohne dass separate Berechtigungen für berechtigte Benutzer erforderlich sind. Benutzer mit Verwaltungsaufgaben sind berechtigt, interne oder externe Benutzer, interne oder externe Organisationen, Währungstabellen, Vorlagen auf Systemebene, Kategorien, Datenquellen, Gruppen, Rollen und Workflows zu erstellen. Ein Benutzer mit Verwaltungsaufgaben darf außerdem Benachrichtigungen, Konfigurationen auf Systemebene, Kategorien und Datensätze von Stammlieferanten verwalten. Wenn ein Benutzer mit Verwaltungsaufgaben andere Aufgaben außer Verwaltungsaufgaben wahrnimmt, benötigt er eine Berechtigung für einen berechtigten Benutzer.