

Beschreibung des IBM Cloud-Service

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service

Servicebeschreibung für die Bestellung des Kunden:

1. Cloud-Service

Im Folgenden wird das Cloud-Service-Angebot einschließlich des Basisangebots und der optionalen Features beschrieben, die Bestandteil des Auftragsdokuments sein können. Das Auftragsdokument besteht aus dem speziellen Angebot und dem Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE), mit dem IBM das Startdatum sowie die Laufzeit der Cloud-Services und den Beginn der Abrechnung bestätigt.

1.1 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service ist eine cloudbasierte B2B-Software-as-a-Service-Lösung, die Übertragungen großer Dateien zwischen Maschinen innerhalb einer ausgewählten Handelspartner-Community des Kunden ermöglicht. Die Handelspartner des Kunden sind Organisationsentitäten, mit denen der Kunde in einer Geschäftsbeziehung steht. IBM wird die Online-Sichtbarkeit der Kundendaten im Cloud-Service, die 0 bis 14 Tage alt sind, über browserbasierte Visualisierungstools bereitstellen und aufrechterhalten. Nach 14 Tagen werden die Daten gelöscht. Die Daten für folgende Protokolle werden nur für höchstens 7 Tage aufbewahrt: FTP, SFTP, FTPS und OFTP2. Danach werden die Daten gelöscht.

IBM stellt die nachfolgend beschriebenen Lösungsressourcen des Basisangebots für die Planung, Erstellung und Implementierung des Cloud-Service bereit. Dazu gehören folgende Phasen:

- a. Die Service-Design-Phase ist die Entwurfsphase für die Geschäfts- und die technische Umgebung. IBM nimmt eine Bewertung der aktuellen Kundenumgebung vor und überprüft dabei alle zuvor ausgearbeiteten Architekturdokumente sowie alle zusätzlich erfassten Anforderungen, die IBM für die Erstkonfiguration der Hardwaresysteme, Kommunikationseinrichtungen, Anwendungsprogrammierschnittstellen und Partneranforderungen für erforderlich hält.
- b. Die Servicebereitstellungsphase umfasst die Migration der bestehenden Handelspartner-Community des Kunden (d. h. der Entitäts-IDs) in den Cloud-Service. Im Einzelnen wird IBM folgende Leistungen erbringen:
 - (1) Einrichtung der Verbindung zwischen dem Kunden und dem Cloud-Service
 - (2) Einrichtung der Verbindung zwischen den Handelspartnern des Kunden und dem Cloud-Service
 - (3) Durchführung von Verbindungstests in Übereinstimmung mit IBM Testplänen
 - (4) Zusammenarbeit mit dem Kunden zur Implementierung der Partner-Community des Kunden
- c. Die Betriebsphase umfasst das Management der täglichen Betriebsabläufe des Cloud-Service durch IBM. Dabei steuert und verwaltet IBM die Einrichtungen bestehend aus Hardware und Software, die mit der Dateiübertragungsinfrastruktur des Kunden innerhalb des Cloud-Service in Zusammenhang stehen.

1.2 Optionale Features

1.2.1 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – File Encryption

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – File Encryption umfasst die Entschlüsselung einer mit PGP verschlüsselten Datei, für die IBM und der Kunde einen Schlüssel ausgetauscht haben, und die Übertragung an den Kunden oder den Handelspartner des Kunden; oder die Verschlüsselung einer nicht verschlüsselten Datei mit PGP und die anschließende Übertragung an den Kunden oder den Handelspartner des Kunden.

1.2.2 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – File Compression

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – File Compression umfasst die Dekomprimierung einer im ZIP-Format komprimierten Datei und die anschließende Übertragung an den Kunden oder den

Handelspartner des Kunden; oder die Komprimierung einer nicht komprimierten Datei im ZIP-Format und die anschließende Übertragung an den Kunden oder Handelspartner des Kunden.

1.2.3 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Extended Data Retention

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Extended Data Retention umfasst die Speicherung von Daten in Gigabytes über einen vordefinierten längeren Zeitraum. Das zu speichernde Datenvolumen (das am letzten Tag jedes Monats gemessen wird) und der Aufbewahrungszeitraum der Daten sind im Auftragsdokument des Kunden angegeben.

1.2.4 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Support

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Support bietet Unterstützung für die Handelspartner des Kunden. Dazu gehören die Beantwortung von Anfragen der Handelspartner in Bezug auf den Cloud-Service und die Bestimmung des Ausmaßes von gemeldeten Fehlern im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service durch die Handelspartner mit der Absicht, die Fehlerlösung mit dem Kunden zu koordinieren. Die Handelspartner des Kunden werden per E-Mail oder telefonisch von IBM unterstützt. Diese Unterstützungsstufe ergänzt die für den Cloud-Service bereitgestellten Standardunterstützungsleistungen.

1.2.5 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Processing

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Processing umfasst die Meldung des Gesamtvolumens der über den Cloud-Service vom Kunden oder seinen Handelspartnern verarbeiteten Daten in Gigabytes, das auf monatlicher Basis gemessen wird.

1.2.6 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Set-up Services

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Set-up Services umfassen die Anbindung der Handelspartner über eines der Protokolle, die im Rahmen des Cloud-Service von IBM unterstützt werden. Der Kunde muss IBM eine Liste der Handelspartner zur Verfügung stellen, die am Cloud-Service beteiligt werden sollen. IBM entwickelt einen Projektplan, der die Definition der Rollen und Zuständigkeiten sowie die Erstellung eines Zeitplans zur Durchführung der Implementierung beinhaltet. IBM wird den Handelspartnern im Auftrag des Kunden einen Fragebogen zur Erfassung der für die Anbindung erforderlichen Informationen zukommen lassen. Falls IBM zu bestimmten vom Kunden genannten Handelspartnern keinen Kontakt aufnehmen kann, werden diese an den Kunden verwiesen, damit der Kunde die Verantwortung für die Kontaktaufnahme mit dem Handelspartner und die Beantwortung des Fragebogens für die Einrichtung der Verbindung übernimmt. IBM unternimmt zwei Versuche zur Kontaktaufnahme mit jedem Handelspartner des Kunden per E-Mail, Fax oder Telefon. Wenn die Kontaktaufnahme nach zwei Versuchen fehlschlägt oder die Handelspartner nicht antworten, wird IBM einen (1) Folgeanruf tätigen, um die eingegangene Verpflichtung zu erfüllen. Diese Einrichtungsservices umfassen ferner bis zu vier (4) Tests mit jedem Handelspartner und die Behebung allgemeiner Probleme im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. IBM wird bei Bedarf ferner ein AS2-Zertifikat oder einen AS2-Namen im Auftrag des Kunden generieren. Der vom Kunden bereitgestellten Domäne wird IBM eine IP-Adresse zuordnen.

2. Sicherheitsbeschreibung

2.1 Sicherheitsrichtlinien

IBM verfügt über Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien, die an die IBM Mitarbeiter weitergegeben werden. IBM verlangt, dass Mitarbeiter, die in IBM Rechenzentren Support leisten, an Schulungen zu Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen teilnehmen. IBM verfügt über ein Team, das sich mit Fragen der Informationssicherheit beschäftigt. Die IBM Sicherheitsrichtlinien und Standards werden jährlich überprüft und neu bewertet. Bei IBM internen Sicherheitsverstößen wird ein umfassendes Verfahren zur Behebung von Sicherheitsvorfällen in Gang gesetzt.

2.2 Zugriffssteuerung

Der Zugriff auf Kundendaten, sofern erforderlich, ist nur autorisierten IBM Support-Mitarbeitern nach dem Grundsatz der Aufgabentrennung gestattet. Die IBM Mitarbeiter verwenden Zwei-Faktor-Authentifizierung für einen zwischengeschalteten „Gateway“-Management-Host. Beim Zugriff auf Kundendaten laufen alle Verbindungen über verschlüsselte Kanäle. Sämtliche Zugriffe auf Kundendaten und alle Datenübertragungen in oder aus der Hosting-Umgebung werden protokolliert. In den IBM Rechenzentren, die diesen Cloud-Service unterstützen, ist der Einsatz von Wifi untersagt.

2.3 Service-Integrität und Verfügbarkeit

Änderungen an Betriebssystemen und Anwendungssoftware werden gemäß dem Change-Management-Prozess von IBM durchgeführt. Änderungen an Firewallregeln unterliegen ebenfalls dem Change-Management-Prozess und werden vor der Implementierung vom IBM Sicherheitsteam geprüft. Das Rechenzentrum wird von IBM rund um die Uhr (24x7) überwacht. Berechtigte Administratoren und externe Mitarbeiter führen regelmäßig Scans zur Ermittlung interner und externer Schwachstellen durch, um potenzielle Systemsicherheitsrisiken aufzudecken. In allen IBM Rechenzentren sind Malware-Erkennungssysteme (Virenschutz, Erkennung unbefugter Zugriffe, Schwachstellensuche und Abwehr unbefugter Zugriffe) installiert. Die Services der IBM Rechenzentren unterstützen eine Vielzahl von Protokollen für die Übertragung von Daten über öffentliche Netze. Beispiele dafür sind HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME und Site-to-Site-VPN. Sicherungsdaten, die zur Auslagerung an einen anderen Standort vorgesehen sind, werden vor dem Transport verschlüsselt.

2.4 Aktivitätsprotokollierung

IBM protokolliert alle Aktivitäten für Systeme, Anwendungen, Datenrepositorys, Middleware und Netzinfrastrukturgeräte, die sich zur Protokollierung eignen und entsprechend konfiguriert sind. Um Manipulationsmöglichkeiten zu minimieren sowie zentrale Analyse, Alerting und Berichterstellung zu ermöglichen, wird die Aktivitätsprotokollierung in Echtzeit durchgeführt und die Protokolle werden in zentralen Protokollrepositorys abgelegt. Zur Vermeidung von Manipulationen werden die Daten signiert. Die Protokolle werden in Echtzeit und mithilfe regelmäßiger Analyseberichte analysiert, um Unregelmäßigkeiten aufzudecken. Die Systembediener werden bei Unregelmäßigkeiten benachrichtigt und wenden sich bei Bedarf an einen rund um die Uhr im Einsatz befindlichen Sicherheitsspezialisten.

2.5 Physische Sicherheit

Die IBM Standards für physische Sicherheit sind dazu ausgelegt, den unbefugten Zutritt zu IBM Rechenzentren zu verhindern. Die Rechenzentren verfügen nur über eine begrenzte Anzahl von Eingängen, die durch Zwei-Faktor-Authentifizierung kontrolliert und mit Kameras überwacht werden. Der Zutritt ist nur autorisierten Mitarbeitern gestattet, die über eine Zutrittsgenehmigung verfügen. Das Sicherheitspersonal überprüft die Zutrittsgenehmigungen und stellt Ausweise aus, die den Zutritt ermöglichen. Mitarbeiter, für die Ausweise ausgestellt werden, müssen alle anderen Ausweise abgeben und dürfen für die Dauer ihrer Tätigkeit nur im Besitz des Ausweises für den Zutritt zum Rechenzentrum sein. Die Nutzung der Ausweise wird protokolliert. Externe Besucher werden beim Betreten der Rechenzentren registriert und während ihres Aufenthalts dort begleitet. Anlieferungsbereiche und Ladedocks sowie andere Eingänge, über die unbefugte Personen in die Rechenzentren gelangen können, werden kontrolliert und isoliert.

2.6 Compliance

IBM zertifiziert jährlich ihre Datenschutzverfahren auf Übereinstimmung mit den Safe-Harbor-Grundsätzen des United States Department of Commerce in Bezug auf Benachrichtigung, Wahlmöglichkeit, Weitergabe (Übermittlung an Dritte), Zugriff und Richtigkeit, Sicherheit, Durchsetzung und Überwachung. In den IBM Produktionsrechenzentren werden jährlich Prüfungen nach dem Branchenstandard SSAE 16 oder einem vergleichbaren Standard durchgeführt. IBM überprüft die IBM Geschäftstätigkeit auf Einhaltung aller sicherheits- und datenschutzrelevanten Anforderungen. Von IBM werden regelmäßig Prüfungen und Audits durchgeführt, um die Einhaltung der IBM Richtlinien zur Informationssicherheit zu gewährleisten. Sowohl die IBM Mitarbeiter als auch die externen Mitarbeiter nehmen einmal pro Jahr an Sicherheitsschulungen und Sensibilisierungstrainings teil. Die Mitarbeiter werden jährlich an ihre Zielvorgaben erinnert und auf ihre Verantwortung zur Einhaltung der Unternehmensethik, der Vertraulichkeit und der IBM Sicherheitsverpflichtungen hingewiesen.

3. Vereinbarte Service-Levels

IBM stellt das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) für den Cloud-Service zur Verfügung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das SLA keine Gewährleistung darstellt.

3.1 Begriffsbestimmungen

- a. „Gutschrift für Ausfallzeiten“ ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift oder eines Nachlasses gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung über Subscription-Gebühren für den Service verrechnet.
- b. „Anspruch“ ist ein vom Kunden gemäß dem SLA bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.

- c. „Vertragsmonat“ ist jeder volle Monat während der Laufzeit, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- d. „Ausfallzeit“ ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem Produktionssystem für den Cloud-Service gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte des Cloud-Service, für die sie berechtigt sind, zu nutzen. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem der Cloud-Service aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
 - (1) Vorab geplante Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
 - (2) Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen, Internetausfälle, Notfallwartung usw.)
 - (3) Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
 - (4) Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen für den Zugriff auf den Service
 - (5) Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat

„Vorfall“ ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.

„Service-Level“ ist der nachstehend erläuterte Standard, nach dem IBM den Level des Service misst, den sie in diesem SLA bereitstellt.

3.2 Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Damit der Kunde einen Anspruch einreichen kann, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung des Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 (wie nachstehend im Abschnitt „Technische Unterstützung“ definiert) beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde muss alle erforderlichen Informationen zu dem Vorfall zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung unterstützen.
- b. Der Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten muss spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden, in dem der Anspruch entstanden ist.
- c. Die Gutschriften für Ausfallzeiten richten sich nach der Dauer der Ausfallzeit, die ab dem Zeitpunkt gemessen wird, zu dem der Kunde zum ersten Mal eine Beeinträchtigung bedingt durch die Ausfallzeit gemeldet hat. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem während jedes einzelnen Vertragsmonats erreichten Service-Levels anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.
- d. Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen 10 Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für den Service bezahlt hat.

3.3 Service-Levels

Verfügbarkeit des Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Die „Verfügbarkeit“ wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat (abzüglich der Anzahl Minuten bedingt durch geplante Systemausfallzeiten), minus (b) der Gesamtzahl der Minuten an außerplanmäßiger Ausfallzeit in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat (abzüglich der Anzahl Minuten bedingt durch geplante Systemausfallzeiten), wobei die berechnete Bruchzahl als Prozentsatz ausgedrückt wird.

Beispiel: 500 Minuten außerplanmäßige Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 200 Minuten geplante Systemausfallzeit - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.500 Minuten	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einem erreichten Service-Level von 98,8 %
43.200 Minuten insgesamt (- 200 Minuten geplante Systemausfallzeit) in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen = 43.000 Minuten	

3.4 Weitere Informationen zu diesem SLA

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen, Teilnehmern und eingeladenen Personen des Kunden, die den Cloud-Service nutzen, oder in Bezug auf von IBM bereitgestellte Beta- oder Testservices eingereicht werden. Das SLA bezieht sich nur auf Cloud-Services im Produktionseinsatz und nicht auf Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung.

4. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

Die Cloud-Services werden unter einer der folgenden Gebührenmetriken entsprechend der Angabe im Auftragsdokument zur Verfügung gestellt:

- a. „Entitäts-ID“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Entitäts-ID ist eine eindeutige Kennung für eine innerhalb des Cloud-Service dargestellte Entität. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Entitäts-IDs abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, im Cloud-Service identifiziert werden.

Im Rahmen dieses Cloud-Service ist eine Entitäts-ID eine eindeutige Kennung für eine Handelsentität, unabhängig von der Organisationsstruktur der jeweiligen Handelsentität.
- b. „Datei“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Datei besteht aus einem oder mehreren Daten-, Informations- oder Programmdateisätzen, die unter einem bestimmten Namen zusammengefasst sind. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Dateien abzudecken, die während des im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums vom Cloud-Service verarbeitet werden.
- c. „Gigabyte“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Gigabyte ist als $2 \text{ hoch } 30$ Byte (1.073.741.824 Byte) definiert. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Gigabytes abzudecken, die während des im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums vom Cloud-Service verarbeitet werden.

4.2 Gebühren und Abrechnung

Der für den Cloud-Service zu zahlende Betrag ist im Auftragsdokument angegeben.

4.2.1 Anteilige Monatsgebühren

Die anteilige Monatsgebühr ist eine auf Basis des Tagessatzes ermittelte anteilige Gebühr. Die anteiligen Monatsgebühren werden, basierend auf der Anzahl der restlichen Tage in dem betreffenden Monat, ab dem Datum berechnet, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf das Cloud-Service-Angebot freigeschaltet ist.

4.2.2 Nutzungsüberschreitungen

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden die im Auftragsdokument angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß den im Auftragsdokument angegebenen Gebührensätzen für die Nutzungsüberschreitung in Rechnung gestellt.

4.2.3 On-Demand

On-Demand-Optionen werden in dem Monat in Rechnung gestellt, in dem sie vom Kunden in Anspruch genommen werden, und gemäß dem im Auftragsdokument festgelegten Gebührensatz berechnet.

4.2.4 Einrichtung

Die Einrichtungsgebühren sind im Auftragsdokument angegeben.

5. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

5.1 Laufzeit

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Beschreibung im Auftragsdokument freigeschaltet ist. Das genaue Start- und Enddatum der Laufzeit ist im PoE-Teil des Auftragsdokuments angegeben. Der Kunde hat die Möglichkeit, den Nutzungsumfang des Cloud-Service während der Laufzeit durch eine entsprechende Mitteilung an IBM oder den zuständigen IBM Business Partner zu erhöhen. Die Erhöhung des Nutzungsumfangs wird von IBM in das Auftragsdokument aufgenommen.

5.2 Verlängerungsoptionen für die Laufzeit der Cloud-Services

Im Auftragsdokument des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich der Cloud-Service am Ende der Laufzeit verlängert:

5.2.1 Automatische Verlängerung

Ist im Auftragsdokument des Kunden angegeben, dass sich die Laufzeit automatisch verlängert, kann der ablaufende Cloud-Service gekündigt werden, indem der Kunde IBM durch schriftliche Mitteilung mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Auftragsdokument genannten Ablaufdatum davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder der zuständige IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im Berechnungsnachweis genannte ursprüngliche Laufzeit verlängert.

5.2.2 Fortlaufende Abrechnung

Wird gemäß dem Auftragsdokument des Kunden eine fortlaufende Abrechnung erstellt, bedeutet dies, dass der Kunde kontinuierlichen Zugriff auf den Cloud-Service hat und der Cloud-Service fortlaufend in Rechnung gestellt wird. Um die Nutzung des Cloud-Service und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM oder den zuständigen IBM Business Partner unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung des Cloud-Service beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat, in dem die Beendigung wirksam wurde, berechnet.

5.2.3 Verlängerung erforderlich

Ist im Auftragsdokument eine befristete Laufzeit angegeben, wird der Cloud-Service zum Laufzeitende abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf den Cloud-Service entfernt. Um den Cloud-Service über das Enddatum hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben, indem er beim zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner eine entsprechende Bestellung aufgibt.

6. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für den Cloud-Service erbracht. Die Standardunterstützungsleistungen können durch die Premium Support-Unterstützungsleistungen erweitert werden, die oben in Ziffer 1 beschrieben sind.

Reguläre Unterstützungszeiten per Telefon und E-Mail sind:

Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 23:00 Uhr US Eastern Time

Unterstützung außerhalb der regulären Geschäftszeiten:

Diese Unterstützung ist nur für Probleme der Fehlerklasse 1 an Geschäftstagen, Wochenenden und Feiertagen verfügbar.

Support-Hotline: 1-877-432-4300

E-Mail: scn_support@us.ibm.com

Support-Web-Portal: <https://support.ibmcloud.com/>

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Service ist inaktiv: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dieser Zustand betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb. Dieser Zustand muss sofort behoben werden.	Innerhalb 1 Stunde	24x7
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Geschäftsstunden	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden kann und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb.	Innerhalb von 4 Geschäftsstunden	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder Frage nicht technischer Art	Innerhalb 1 Geschäftstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

7. Zusätzliche Informationen

- a. IBM ist berechtigt, (a) anonyme, zusammengefasste Übersichtsdaten, die sich auf die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden beziehen, zu kompilieren und zu analysieren und (b) Berichte, Studien, Analysen und andere Arbeitsergebnisse aus dieser Kompilierung und Analyse zu erstellen.
- b. IBM ist berechtigt, Daten auf einen nicht produktiv genutzten Server in der Cloud-Service-Umgebung ausschließlich zu Testzwecken und zur Verbesserung der Qualität von IBM Angeboten zu kopieren.
- c. Im Rahmen der Nutzung des Cloud-Service werden ggf. Inhalte (einschließlich Kunden-ID und Kennwort) von, an oder über Systeme oder Netze Dritter wie das Internet und sonstige Verbindungsservices übertragen, die nicht der Kontrolle von IBM unterliegen und für die IBM weder verantwortlich noch haftbar ist. Die über die Cloud-Service-Umgebung für die Handelspartner-Community des Kunden übermittelten Inhalte werden von den Sendern und Empfängern dieser Inhalte möglicherweise nicht als vertraulich behandelt. Aus diesem Grund sollte der Kunde die Inhalte verschlüsseln, damit sie weder in der Cloud-Service-Umgebung noch bei der Übertragung über Netze von IBM und Dritten lesbar oder entschlüsselbar sind. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Auswahl der Protokolle und Mittel zur Übertragung der Inhalte über Netze von IBM und Dritten und die damit verbundenen Risiken.
- d. Der Cloud-Service ist nicht für die Einhaltung des von den USA erlassenen Health Insurance Portability and Accountability Act („HIPAA“) ausgelegt und darf nicht für die Übermittlung oder Speicherung personenbezogener oder im Einzelfall identifizierbarer Daten über in Anspruch genommene Gesundheitsdienstleistungen oder sonstiger Gesundheitsdaten verwendet werden.
- e. IBM muss jegliche Datenübertragungssoftware, Geräte und Einrichtungen, die zur Übertragung von Daten an (und zum Empfangen von Daten von) IBM verwendet werden, genehmigen. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Einrichtung eines Internet-Service-Accounts und für die Verbindung zum Cloud-Service.
- f. Die erfolgreiche Nutzung des Cloud-Service ist von der Unterstützung des Kunden abhängig und davon, dass der Kunde und seine Handelspartner sich zu Folgendem verpflichten:
 - (1) die Verbindung zu IBM einzurichten und während der gemeinsamen Verbindungstests mit IBM zusammenzuarbeiten;
 - (2) adäquate Sicherheit für die Anwendungen, Hardware (einschließlich Installation und Wartung entsprechender Firewalls zum Schutz vor unbefugtem Zugriff), Mailboxen und Übertragungen des Kunden zu gewährleisten und die Mailboxen und Übertragungen zu überwachen;

- (3) die Daten auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen und sicherzustellen, dass geeignete Sicherheitseinrichtungen vorhanden sind, um Daten-, Verarbeitungs- und Übertragungsfehler zu erkennen;
- (4) IBM unverzüglich über alle Konvertierungsfehler oder -mängel, Verarbeitungsfehler oder -mängel, fehlerhafte Übertragungen, Fehler beim Senden oder Empfangen von Übertragungen oder die Unmöglichkeit des Zugriffs auf die Mailboxen zu informieren;
- (5) die anwendbaren Datenverarbeitungs- und Übertragungsparameter festzulegen;
- (6) unterstützende Daten, Dateien und sonstige Materialien zu warten, die IBM die Wiederherstellung aller Daten, Dateien und sonstigen Materialien (wie z. B. Kartendateien, Banddateien, Plattendateien und Druckausgabewarteschlangen) ermöglichen, die für die erneute Inbetriebnahme eines über den Cloud-Service erbrachten Service erforderlich sind;
- (7) die Business-Continuity aufrechtzuerhalten und voraussichtliche Testzeiten, Migrationen und Konvertierungen in und aus dem Cloud-Service der Handelspartner-Community mitzuteilen;

7.2 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, basieren die Steuern auf dem Standort, den der Kunde als bevorzugten Standort für die Cloud-Services angibt. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung des Cloud-Service als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.