

IBM Sterling Data Synchronization Manager

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen, seine berechtigten Benutzer und 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 Sterling Data Synchronization Manager ist eine Lösung für die Datensynchronisierung, mit der der Prozess der Datenerfassung, Bereinigung, Registrierung, Validierung und Veröffentlichung in einem mit dem Global Data Synchronization Network (GDSN) kompatiblen Datenpool Dritter verwaltet werden kann. Die Daten werden entweder durch automatisierte oder manuelle Datenerfassungsmechanismen gemäß der Festlegung im Auftragsdokument in die Artikelstammdaten des Kunden eingegeben und anschließend auf Einhaltung des GDSN-Standards geprüft. Über den Cloud-Service kann der Kunde seine Artikeldaten im Datenpool registrieren und veröffentlichen, damit diese seinen Endkunden und Lieferanten sowie den Organisationsentitäten, mit denen er eine Geschäftsbeziehung unterhält (nachfolgend „Handelspartner“ genannt), zur Verfügung stehen. Der Cloud-Service bietet Einblick in die Kundendaten und ermöglicht den Nachrichtenaustausch mit den Handelspartnern.

Der Cloud-Service ermöglicht dem Kunden das Einstellen und Verwalten von Inhalten, die Informationen enthalten, die gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen ggf. als personenbezogene Daten gelten, wie beispielsweise Kontaktinformationen (Name, Adresse, E-Mail, Telefonnummer, Personalnummer und Kostenstelle) und technische Kennungen (Benutzername, Kennwort, IP-Adressen und MAC-Adressen). IBM wird den Weisungen des Kunden, seiner Mitarbeiter oder der Drittbewerber des Cloud-Service, die vom Kunden zum Zugriff auf den Cloud-Service berechtigt wurden, um Daten mit ihm auszutauschen oder den Cloud-Service in seinem Auftrag zu nutzen (nachfolgend „Gastbenutzer“ genannt), nachkommen, die sich auf den Zugriff auf diese personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

Dieser Cloud-Service ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf sensible personenbezogene Daten, geschützte Gesundheitsdaten oder andere regulierte Inhalte ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob dieser Cloud-Service seine Anforderungen im Hinblick auf die Art der Inhalte, die er in Verbindung mit dem Cloud-Service verwendet, erfüllt. Unter keinen Umständen darf der Kunde diesen Cloud-Service verwenden, um geschützte Gesundheitsdaten zu erfassen, zu verarbeiten oder zu speichern.

1.1 Optionale Services

IBM Sterling Data Synchronization Manager EX ist ein optionales Add-on-Angebot zu IBM Sterling Data Synchronization Manager, das ein Verfahren zur Erfassung von Artikeldaten, eine Engine zur Überprüfung der Datenkonformität von Artikeldaten mit dem GDSN-Standard, eine interaktive gehostete Anwendung, die eine umfassende Übersicht über die Daten und Ereignisse des Kunden bietet, und die Möglichkeit zum Aufruf von Dateiregistrierungs- und Veröffentlichungsfunktionen bereitstellt. Diese optionale Komponente ermöglicht die direkte Integration in das Back-End-System des Kunden unter Verwendung vordefinierter Flachdateien, um einige manuelle Verarbeitungsschritte einzusparen.

2. Sicherheitsbeschreibung

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

Dieser Cloud-Service wurde nach den Grundsätzen des Safe-Harbor-Abkommens zwischen den USA und der EU zertifiziert. Im Rahmen des Cloud-Service werden Inhalte bei der Datenübertragung zwischen dem IBM Netz und den Endpunktnetzen oder -maschinen nicht verschlüsselt. Im Cloud-Service abgelegte Inhalte, die zur Übertragung vorgesehen sind, werden ebenfalls nicht verschlüsselt. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Verschlüsselung von Inhalten, bevor sie in den Cloud-Service gestellt werden.

3. Technische Unterstützung

Nachdem IBM dem Kunden mitgeteilt hat, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist, wird technische Unterstützung für den Cloud-Service per Telefon, per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des Cloud-Service zu betrachten. Die technische Unterstützung ist beim Cloud-Service eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

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

Support-Tickets für den Cloud-Service werden anhand der folgenden Fehlerklassen überwacht:

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	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.	Innerhalb von 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 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

4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- **Artikelposition** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Artikelposition (Stock Keeping Unit = SKU) ist ein eindeutiges Element im Katalog eines Lieferanten oder Distributors. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die maximale Anzahl der Artikelpositionen abzudecken, die vom Cloud-Service während des im Auftragsdokument angegebenen Messzeitraums gleichzeitig veröffentlicht werden.

4.2 Anteilige Monatsgebühren

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

4.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

5. 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 30 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 30 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 30-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

6. Zusätzliche Informationen

6.1 Verarbeitung der Inhalte

IBM kann während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für den Cloud-Service über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen, die mit der Nutzung des Cloud-Service im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität des Cloud-Service zusammenstellen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erhobenen personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

Für Geschäftsvorgänge, die in den EU-Mitgliedstaaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz stattfinden, gelten die folgenden Bedingungen: Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte einschließlich personenbezogener Daten (gemäß der Definition dieses Begriffs in der EU-Richtlinie 95/46/EG) grenzüberschreitend in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: Australien, Kanada, Frankreich, Deutschland, Indien, Irland, Niederlande, Vereinigtes Königreich und Vereinigte Staaten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM nach vorheriger Mitteilung diese Länderliste ändern kann, wenn dies zur Erbringung und Unterstützung des Cloud-Service für notwendig erachtet wird. Die Vertragsparteien oder ihre verbundenen Unternehmen können für die Übermittlung personenbezogener Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum oder der Schweiz in ihren jeweiligen Rollen separate Vereinbarungen basierend auf den unveränderten EU-Standardvertragsklauseln gemäß dem EU-Beschluss 2010/87/EU unter Ausschluss der optionalen Klauseln abschließen. Alle Rechtsstreitigkeiten oder Verbindlichkeiten, die sich aus diesen Vereinbarungen ergeben, selbst wenn die Vereinbarungen zwischen verbundenen Unternehmen geschlossen wurden, werden von den Vertragsparteien so behandelt, als seien sie unter den Bedingungen der vorliegenden Vereinbarung entstanden.

6.2 Netze Dritter

Bei der Übertragung von Inhalten in den und aus dem Cloud-Service können vom Kunden und seinen Handelspartnern Netze Dritter genutzt werden. Die Entscheidung über die zu verwendenden Protokolle und Verfahren für die Übertragung der Inhalte im Cloud-Service und über die Netze Dritter liegt beim Kunden. Dem Kunden wird empfohlen, auf geeignete Technologien zurückzugreifen, wie beispielsweise eine angemessene Verschlüsselung, wenn die Inhalte des Kunden, einschließlich der Kunden-IDs und Kennwörter, geschützt werden sollen.

6.3 Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein Cloud-Service-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service zugänglich ist, so erteilt er IBM die Zustimmung zur Übertragung der Inhalte, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich

zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten stattfindet. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder Services Dritter.

6.4 Kompilierte Daten

IBM ist berechtigt, (i) anonyme, zusammengefasste Übersichtsdaten, die sich auf die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden beziehen, zu kompilieren und zu analysieren sowie (ii) Berichte, Studien, Analysen und andere Arbeitsergebnisse aus dieser Kompilierung und Analyse zu erstellen (gemeinsam als „Kompilierte Daten“ bezeichnet). IBM behält sämtliche Eigentumsrechte an den kompilierten Daten.

IBM ist berechtigt, die Kundendaten auf einen nicht produktiv genutzten Server innerhalb der Cloud-Service-Umgebung ausschließlich zu Testzwecken und zur Verbesserung der Qualität von IBM Produkten zu kopieren.

6.5 Mitgliedschaft bei 1WorldSync erforderlich

Als Voraussetzung für die Bereitstellung des Cloud-Service durch IBM muss der Kunde separat als Mitglied bei 1WorldSync registriert sein. Die Mitgliedsgebühren für 1WorldSync, einschließlich eventuell anfallender Registrierungsgebühren für 1WorldSync TEST oder Gebühren für andere Normungsorganisationen, Registrierungsstellen oder Verbände, liegen in der Verantwortung des Kunden und sind nicht in den Subscription-Gebühren für die Cloud-Services enthalten. IBM stellt dem Kunden einen „TPSA-Code“ für die Registrierung bei 1WorldSync zur Verfügung. Nach der Registrierung bei 1WorldSync erhält der Kunde IDs und Kennwörter für die Produktionsumgebung, die er IBM mitteilen muss. Der Kunde muss ferner eine gültige globale Lokationsnummer (Global Location Number = GLN) erwerben.

6.6 Verantwortlichkeiten des Kunden für die Setup-Services

Soweit dies zur Erbringung der Services durch IBM erforderlich ist, verpflichtet sich der Kunde, IBM ausreichenden Zugang zu seinen Systemen zu gewähren sowie Informationen, Mitarbeiter und Ressourcen bereitzustellen und seinen sonstigen Verantwortlichkeiten zur Unterstützung der Setup-Services (sofern beauftragt) nachzukommen, ohne IBM dafür Kosten in Rechnung zu stellen. IBM trägt keine Verantwortung für Verzögerungen bei der Durchführung oder die Nichterbringung der Setup-Services, die dadurch verursacht werden, dass der Kunde den Zugang nicht rechtzeitig zur Verfügung stellt oder seinen anderen vertraglichen Verpflichtungen in Bezug auf die Setup-Services mit Verzögerung nachkommt.