

IBM Sterling Data Synchronization Manager

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

1. Cloud-Service

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Sterling Data Synchronization Manager

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. Voraussetzung für die Nutzung dieses Service ist eine gültige Subscription des Kunden bei 1WorldSync zur Inanspruchnahme der Datenpoolservices.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Sterling Data Synchronization Manager EX

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. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> 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 Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, 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=1413340513471>

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 99,9 %	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

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

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

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

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „SKU“ (Stock Keeping Units) bezeichnet die höchste Anzahl an einzelnen Artikeln im Katalog eines Lieferanten oder Distributors, die während des Messzeitraums gleichzeitig von den Cloud-Services veröffentlicht, verwaltet oder verarbeitet werden.

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 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.

5.2 Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein Cloud-Service-Benutzer Inhalte an eine Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service zugänglich ist, so erteilen der Kunde und der Cloud-Service-Benutzer 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 die Services Dritter.

5.3 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.

5.4 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.

5.5 Testumgebung für den Kunden

IBM stellt eine Testumgebung und -infrastruktur für den Kunden bereit. Diese Umgebung wird dem Kunden als unverbindliche Serviceleistung zu Testzwecken zur Verfügung gestellt. Es gelten nicht die Standardreaktionszeiten und -gewährleistungen des IBM Support.