

## Beschreibung des IBM Cloud-Service

### IBM Workload Automation (SaaS)

Servicebeschreibung für die Bestellung des Kunden:

#### 1. Beschreibung des Cloud-Service

In Ziffer 1.1 wird das Basisangebot beschrieben, das zur Nutzung des Cloud-Service bestellt werden muss. In Ziffer 1.2 wird ein optionaler Service beschrieben. Die vom Kunden bestellten Angebote sind im Auftragsdokument angegeben. Für die Zwecke dieses Cloud-Service besteht das Auftragsdokument aus dem speziellen von IBM unterbreiteten Angebot und dem Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE), mit dem IBM die Bereitstellung der Cloud-Services bestätigt. Ferner ist im Berechtigungsnachweis das Start- und Enddatum für die Laufzeit des Cloud-Service angegeben.

##### 1.1 IBM Workload Automation (SaaS)

IBM Workload Automation (SaaS) ist eine Servicemanagementlösung, mit der sich Geschäftsprozesse einmalig so detailliert modellieren lassen, dass automatisierte und unbeaufsichtigte Workflows definiert werden können, die anschließend bei Bedarf ausführbar sind. Da kaum manuelle Eingriffe anfallen, sind eine effiziente Ausführung und Governance auf hohem Niveau auch bei einer Vielzahl von Prozessen möglich. Die einzelnen Prozessausführungselemente werden als Jobs bezeichnet. Sie beschreiben einen Vorgang, der auf einem System oder in einer Anwendung ausgeführt wird. Mit IBM Workload Automation (SaaS):

- a. können Jobs zu Jobströmen zusammengefasst und an jedem beliebigen Punkt des Jobstroms können Bedingungen zugeordnet werden;
- b. kann die Ausführung von Jobs zum angegebenen Zeitpunkt automatisiert werden und
- c. werden Jobs und Jobströme in Ansichten zusammengefasst, in denen sie überwacht und bearbeitet werden können.

##### 1.2 IBM Workload Automation (SaaS) Step up for existing Customers

IBM Workload Automation (SaaS) Step up for existing Customers ist eine Option zum Erwerb des Cloud-Service für Kunden, die zuvor Lizenzen sowie Subscription und Support für das IBM Workload Automation-Programm von IBM oder einem von IBM autorisierten Dritten erworben haben.

#### 2. Sicherheitsbeschreibung

IBM implementiert die in diesem Abschnitt beschriebenen Verfahren und Vorgehensweisen und sorgt für deren Einhaltung.

##### 2.1 Sicherheitsrichtlinien

IBM verfügt über Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien, die an die IBM Mitarbeiter weitergegeben werden. IBM verlangt, dass Mitarbeiter, die in IBM Rechenzentren weltweit Support leisten, an Schulungen zu Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen teilnehmen. Des Weiteren verfügt IBM über ein Sicherheitsteam, das sich ausschließlich 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 ist nur autorisierten IBM Support-Mitarbeitern nach dem Grundsatz der Aufgabentrennung gestattet. Die Mitarbeiter des IBM Support-Teams 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.

##### 2.3 Service-Integrität und Verfügbarkeit

Änderungen an Betriebssystemressourcen 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 gesondert geprüft. Die RZ-Ressourcen werden 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, wobei nach Unregelmäßigkeiten gesucht wird. 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 RZ-Ressourcen zu verhindern. IBM 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 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 IBM Mitarbeiter als auch externe Mitarbeiter müssen einmal pro Jahr an Sicherheitsschulungen und Sensibilisierungstrainings teilnehmen. Die Mitarbeiter werden an ihre Zielvorgaben erinnert und auf ihre Verantwortung zur Einhaltung der Unternehmensethik, der Vertraulichkeit und der IBM Sicherheitsverpflichtungen hingewiesen.

## 3. Vereinbarte Service-Levels

IBM bietet dem Kunden nach der Bereitstellung des Cloud-Service das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) an.

### 3.1 Begriffsbestimmungen

**Berechtigte Kontaktperson** ist diejenige Person, die der Kunde IBM als Kontaktperson genannt hat und die zur Einreichung von Ansprüchen im Rahmen dieses SLA autorisiert ist.

**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.

**Anspruch** ist ein von der berechtigten Kontaktperson des Kunden gemäß diesem SLA bei IBM eingereicherter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.

**Vertragsmonat** ist jeder volle Monat während der Laufzeit des Service, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.

**Kunde** ist eine juristische Person, die den Service direkt von IBM bezieht, zum Zeitpunkt der Einreichung eines Anspruchs zur Nutzung des Service berechtigt ist und keine wesentlichen Verpflichtungen, einschließlich Zahlungsverpflichtungen, aus ihrem Vertrag mit IBM für den Service verletzt hat.

**Ausfallzeit** ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem Produktionssystem für den Service gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte des Service, für die sie berechtigt sind, zu nutzen. Eine „Ausfallzeit“ liegt demzufolge nicht vor, wenn jeder Benutzer die Aspekte des Service nutzen kann, für die er über entsprechende Berechtigungen verfügt. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem der Service aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:

- Geplante Systemausfallzeiten
- Höhere Gewalt
- Probleme mit Anwendungen, Integrationen, Geräten oder Daten des Kunden oder eines Dritten
- Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter (einschließlich der Personen, die sich mithilfe von Kennwörtern oder Geräten des Kunden Zugriff auf den Service verschaffen)
- Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen für den Zugriff auf den Service
- 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.

**Höhere Gewalt** sind unabwendbare Ereignisse, Terrorismus, Streiks, Brände, Überflutungen, Erdbeben, Unruhen, Kriege, staatliche Maßnahmen, Anordnungen und Beschränkungen, Viren, Denial-of-Service-Attacken sowie arglistiges Verhalten, Strom- und Netzausfälle oder sonstige Ursachen für die Nichtverfügbarkeit des Service, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von IBM liegen.

**Geplante Systemausfallzeiten** sind vorab geplante Unterbrechungen des Service zur Wartung des Service oder zur Durchführung von Systemupdates, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Installieren eines Release oder das Anlegen eines Patch oder Fix.

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

**Service** bezeichnet die IBM Workload Automation (SaaS)-Produktionsinstanz, auf die sich dieses SLA bezieht und die auf der ersten Seite dieser Servicebeschreibung genannt ist. Dieses SLA gilt für jeden einzelnen Service und nicht für die Kombination mehrerer Services.

### 3.2 Gutschriften für Ausfallzeiten

Damit der Kunde berechtigt ist, einen Anspruch in Bezug auf einen Vorfall einzureichen, muss er beim IBM Help-Desk für Kundenunterstützung anhand des von IBM festgelegten Verfahrens zum Melden von Problemen der Fehlerklasse 1 ein Support-Ticket für den betroffenen Service geöffnet haben. Der Kunde muss alle erforderlichen Einzelheiten zu dem Vorfall, einschließlich der Uhrzeit, zu der der Vorfall zum ersten Mal aufgetreten ist, zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung in dem Umfang unterstützen, der für Support-Tickets der Fehlerklasse 1 erforderlich ist. Ein solches Ticket muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem der Kunde zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung des Service beeinträchtigt, geöffnet werden.

Die berechtigte Kontaktperson des Kunden muss den Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats einreichen, in dem der Vorfall, der Gegenstand des Anspruchs ist, aufgetreten ist.

Die berechtigte Kontaktperson des Kunden muss IBM alle angemessenen Einzelheiten zu dem Anspruch zur Verfügung stellen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf detaillierte Beschreibungen aller relevanten Vorfälle und des Service-Levels, der angeblich nicht erfüllt worden ist.

IBM wird die gesamte akkumulierte Ausfallzeit während jedes einzelnen Vertragsmonats intern messen. 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 entsprechend der gesamten akkumulierten Verfügbarkeit während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.

Bei Bundled Services (einzelne Services, die in einem Paket zusammengefasst sind und zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem Gesamtpreis der Bundled Services pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden

einzelnen Service berechnet. Der Kunde darf innerhalb eines Vertragsmonats Ansprüche nur in Bezug auf einen einzigen Service in einem Bundle einreichen. IBM übernimmt keine Verpflichtung zur Gewährung von Gutschriften für Ausfallzeiten in Bezug auf mehrere Services in einem Bundle innerhalb eines einzigen Vertragsmonats.

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.

IBM wird Ansprüche nach bestem Wissen und Gewissen anhand der in IBM Aufzeichnungen verfügbaren Informationen prüfen, wobei die IBM Aufzeichnungen im Falle eines Widerspruchs mit den Daten in den Kundenaufzeichnungen Vorrang haben.

Die Gutschriften für Ausfallzeiten, die dem Kunden im Rahmen dieses SLA gewährt werden, stellen den einzigen und ausschließlichen Abhilfeanspruch des Kunden im Hinblick auf einen Anspruch dar.

### 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)
Unter 99,8 %	2 %
Unter 98,8 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

Der Prozentsatz der „Verfügbarkeit“ wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus (b) der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, wobei die berechnete Bruchzahl als Prozentsatz ausgedrückt wird.

Beispiel: 432 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 432 Minuten Ausfallzeit = 42.768 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 99,0 % in einem Vertragsmonat
--	---

### 3.4 Ausschlüsse

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht:

- für Beta- und Testservices;
- für Nicht-Produktionsinstanzen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung;
- für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen und Teilnehmern eines IBM Kunden, die den Service nutzen, geltend gemacht werden;
- für Services, Programme, Aktivierungssoftware oder Agenten, die auf Kundensystemen oder Systemen, die von Dritten bereitgestellt wurden, ausgeführt werden;
- wenn der Kunde wesentliche Verpflichtungen aus den Nutzungsbedingungen, den Internetnutzungsbedingungen oder dem Vertrag für den Service, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Verletzung von Zahlungsverpflichtungen, nicht erfüllt hat.

## 4. Informationen zu Berechtigungen, Abrechnung, Laufzeit und Unterstützung

### 4.1 Nutzungsmetriken

Die Cloud-Service-Angebote werden mit der/den folgenden Metrik(en) verkauft:

- „Job“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Job ist ein Objekt innerhalb des Cloud-Service, das nicht weiter unterteilt werden kann und einen Datenverarbeitungsprozess

einschließlich aller zugehörigen Unterprozesse darstellt. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Jobs abzudecken, die während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums vom Cloud-Service verarbeitet oder verwaltet werden.

## **4.2 Gebühren und Abrechnung**

### **4.2.1 Abrechnungsoptionen**

Der für die Cloud-Service-Angebote zu zahlende Betrag ist im Auftragsdokument wie folgt angegeben:

- a. Vorauszahlung der gesamten Gebühr
- b. Monatlich (nachträglich zahlbar)
- c. Vierteljährlich (Vorauszahlung)
- d. Jährlich (Vorauszahlung)

Die ausgewählte Abrechnungsoption gilt für die Dauer der im Auftragsdokument angegebenen Laufzeit. Der pro Rechnungsstellungszyklus zu bezahlende Betrag richtet sich nach der monatlichen oder jährlichen Subscription-Gebühr und der Anzahl der Rechnungsstellungszyklen in einem Jahr, zuzüglich der Gebühren für Nutzungsüberschreitungen.

### **4.2.2 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.

### **4.2.3 Nutzungsüberschreitungen**

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

## **4.3 Laufzeit und Verlängerungsoptionen**

### **4.3.1 Laufzeit**

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf die im Auftragsdokument beschriebenen Bestandteile des Cloud-Service freigeschaltet ist. Das genaue Start- und Enddatum der Laufzeit sowie die Optionen für eine Laufzeitverlängerung sind 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 einen IBM Business Partner zu erhöhen. Die Änderung wird im Auftragsdokument festgehalten.

### **4.3.2 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:

- a. 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 ein IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im PoE-Teil des Auftragsdokuments genannte ursprüngliche Laufzeit verlängert.

- b. 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 einen 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.

c. Verlängerung erforderlich

Ist im Auftragsdokument des Kunden 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.

#### 4.4 Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für den Cloud-Service erbracht.

##### **Unterstützungszeiten per Telefon und E-Mail und Betriebszeiten des SaaS-Support-Portals:**

Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr US Eastern Standard Time (gesetzliche Feiertage ausgenommen)

Support-Hotline: 1-855-221-1166 in den USA

E-Mail: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

##### **Unterstützung bei Systemausfall und außerhalb der regulären Geschäftszeiten:**

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

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	<b>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Service ist inaktiv:</b> 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	<b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> 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	<b>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> 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	<b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder Frage nicht technischer Art	Innerhalb 1 Geschäftstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

#### 5. Safe Harbor

IBM hat noch nicht geprüft, ob durch diesen Cloud-Service die Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens zwischen den USA und der EU bzw. den USA und der Schweiz gewährleistet ist.

#### 6. Aktivierungscode

Aktivierungssoftware ist jedes Programm, einschließlich der zugehörigen Materialien, das dem Kunden von IBM oder einem Dritten als Teil des Cloud-Service zur Vereinfachung des Zugriffs auf den Cloud-Service und dessen Nutzung bereitgestellt wird. Dieses Cloud-Service-Angebot enthält die folgende von IBM bereitgestellte Aktivierungssoftware: IBM Workload Automation Dynamic Agent. Wenn der Kunde Aktivierungssoftware herunterlädt oder installiert, erklärt er sich damit einverstanden, diese Aktivierungssoftware nicht für andere Zwecke außer zur Aktivierung oder Vereinfachung seines Zugriffs auf den Cloud-Service und dessen Nutzung zu verwenden.

## **7. Zusätzliche Informationen**

### **7.1 Step-up-Beschränkung**

Als Voraussetzung für das Angebot Workload Automation (SaaS) Step-up for existing Customers (nachfolgend „Step-up SaaS“ genannt) muss der Kunde zuvor entsprechende Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm erworben haben. Das zugehörige IBM Programm für dieses Angebot ist IBM Workload Automation. Die Berechtigungen des Kunden für das Step-up SaaS-Angebot dürfen seine Berechtigungen für das zugehörige IBM Programm nicht überschreiten.

Wenn der Kunde das Step-up SaaS-Angebot erwirbt, darf er die Lizenzberechtigungen für das zugehörige IBM Programm, die er in Verbindung mit den Step-up SaaS-Berechtigungen nutzt, nicht mehr innerhalb seiner vor Ort installierten Umgebung einsetzen. Angenommen, der Kunde verfügt über 2000 Jobberechtigungen für das zugehörige IBM Programm und erwirbt 1000 Jobberechtigungen für das Step-up SaaS-Angebot, dann dürfen die 1000 Step-up SaaS-Jobs nur auf die IBM SaaS-Umgebung zugreifen und die vor Ort installierte Software nicht mehr nutzen. Es verbleiben in diesem Fall 1000 Jobberechtigungen für die Nutzung mit der Umgebung vor Ort.

Im Step-up SaaS-Angebot ist Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm nicht eingeschlossen. Der Kunde versichert, dass er die (1) erforderlichen Lizenzberechtigungen und (2) Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm erworben hat. Während der Subscription-Laufzeit für das Step-up SaaS-Angebot muss der Kunde seinen laufenden Subscription- und Support-Vertrag für die IBM Programmberechtigungen aufrechterhalten, die in Verbindung mit den Step-up SaaS-Berechtigungen genutzt werden. Falls entweder die Lizenz des Kunden oder sein Subscription- und Support-Vertrag für das zugehörige IBM Programm ausläuft, erlischt auch sein Recht zur Nutzung des Step-up SaaS-Angebots.

### **7.2 Links zu Websites oder anderen Services Dritter**

Überträgt der Kunde oder ein Cloud-Service-Benutzer Inhalt an die Website eines Dritten oder an einen anderen Service, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service zugänglich ist, erteilen der Kunde und der IBM Benutzer IBM die Zustimmung zur Übertragung des Inhalts, 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.