

IBM Workload Automation on Cloud

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

1. Cloud-Service

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Workload Automation on Cloud

IBM Workload Automation on Cloud ist eine Servicemanagementlösung, mit der sich Geschäftsprozesse in einem Arbeitsgang so detailliert modellieren lassen, dass automatisierte Workflows für die unbeaufsichtigte Ausführung definiert werden können, die anschließend bei Bedarf jederzeit 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 on Cloud:

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

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Workload Automation on Cloud Step up for Existing Customers

IBM Workload Automation on Cloud 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. 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=1386255001176>

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:

- „Job“ ist ein Objekt innerhalb des Cloud-Service, das nicht weiter unterteilt werden kann und einen Datenverarbeitungsprozess einschließlich aller zugehörigen Unterprozesse darstellt, der vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet wird.

4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

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 Aktivierungssoftware

Der Cloud-Service enthält die folgende Aktivierungssoftware:

- IBM Http Server 8.5.5.12

5.2 Services anderer Anbieter (werden „as-is“ bereitgestellt)

- SendGrid