

Beschreibung des IBM Cloud-Service

IBM SmartCloud for Social Business

Servicebeschreibung für die Bestellung des Kunden:

1. Cloud-Service

Im Folgenden wird das Cloud-Service-Angebot beschrieben, das im Auftragsdokument des Kunden näher spezifiziert wird. 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 SmartCloud for Social Business

IBM bietet diese Services als vordefinierte Pakete, als eigenständige Services oder als Add-ons an.

1.1.1 Bundled IBM SaaS-Angebot

Engage Advanced	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, SmartCloud Docs, Mobile Apps, Guest Access
Engage Standard	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, Mobile Apps, Guest Access

1.1.2 Eigenständige IBM SaaS-Angebote

- SmartCloud Connections
- SmartCloud Meetings
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- SmartCloud iNotes
- SmartCloud Advanced Support

1.1.3 IBM SmartCloud Engage Advanced

- Alle Features von SmartCloud Connections
- Instant Messaging – Echtzeitkommunikation mit Einzelpersonen und Gruppen, Anzeigen der Verfügbarkeit von Kontaktpersonen, Erstellung von benutzerdefinierten Gruppen und Kontaktinformationen. Verfügbar in einem Browser und in einem Rich Client, der heruntergeladen werden kann.
- Webkonferenzen – Online-Web-Meetings über einen ständig verfügbaren Besprechungsraum, der ohne Reservierung auf Anforderung bereitsteht, mit gemeinsamer Anwendungs- und Desktopnutzung, Unterstützung für mehrere Moderatoren, Polling und Chat. Buchung von Meetings für bis zu 200 Teilnehmer, auch Personen außerhalb des Kundenunternehmens. Bei Meetings innerhalb des Unternehmens müssen alle internen Teilnehmer über eine Teilnehmerberechtigung verfügen.
- Docs – Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Präsentationseditoren mit Unterstützung für die gemeinsame Bearbeitung in Echtzeit (Co-Editing) sowie kontextbezogene Kommentare und Diskussionen; das Dateiversionsmanagement erfolgt über IBM SmartCloud Connections.
- SmartCloud Notes – Desktop- und webbasierte Mail- und Kalenderfunktion, einschließlich integriertem Instant Messaging mit Spam- und Virenschutz sowie Unterstützung für Hybridintegration. Für jeden IBM SaaS-Benutzer werden 25 Gigabyte Mailboxspeicher zugeordnet.
- Traveler for SmartCloud Notes – Zustellung von Mail-, Kalender- und Kontaktinformationen an unterstützte mobile Endgeräte. Unterstützung für bidirektionales, manuelles, zeitgesteuertes oder

via Push gesteuertes Synchronisieren von E-Mails, elektronischen Kalendern und elektronischen Kontakten für die unterstützten Geräte.

- Mobile Apps für IBM Connections, IBM Meetings und IBM Sametime
- Gastzugang – Die Funktionalität zum Einladen von Gästen, die unter Verwendung einer Teilmenge der Social-Collaboration- und Meeting-Funktionen an freigegebenen Inhalten mitarbeiten können.

1.1.4 IBM SmartCloud Engage Standard

- Alle Features von SmartCloud Connections
- Instant Messaging – Echtzeitkommunikation mit Einzelpersonen und Gruppen, Anzeigen der Verfügbarkeit von Kontaktpersonen, Erstellung von benutzerdefinierten Gruppen und Kontaktinformationen. Verfügbar in einem Browser und in einem Rich Client, der heruntergeladen werden kann.
- Webkonferenzen – Online-Web-Meetings über einen ständig verfügbaren Besprechungsraum, der ohne Reservierung auf Anforderung bereitsteht, mit gemeinsamer Anwendungs- und Desktopnutzung, Unterstützung für mehrere Moderatoren, Polling und Chat. Buchung von Meetings für bis zu 200 Teilnehmer, auch Personen außerhalb des Kundenunternehmens. Bei Meetings innerhalb des Unternehmens müssen alle internen Teilnehmer über eine Teilnehmerberechtigung verfügen.
- Mobile App für IBM Connections, IBM Meetings und IBM Sametime
- Gastzugang – Die Funktionalität zum Einladen von Gästen, die unter Verwendung einer Teilmenge der Social-Collaboration- und Meeting-Funktionen an freigegebenen Inhalten mitarbeiten können.

1.1.5 SmartCloud Connections

- Social Dashboard – Eine Gesamtansicht des Social-Business-Netzwerks des Kunden mit Zugriff auf Anwendungen und Meetings sowie eine Ansicht der Ereignisse und Inhalte für den Zugriff auf in Ausführung befindliche Arbeitsschritte, Unterstützungsforen sowie Profil- und Speicherinformationen.
- People – Verwaltung des eigenen Profils und der eigenen Kontakte im Business-Netzwerk innerhalb und außerhalb des Unternehmens.
- Dateispeicherung und -freigabe – Die Funktionalität zum Hochladen und Speichern von Dateien in einer zentralen Bibliothek, mit der Möglichkeit, über Zugriffssteuerung Dateien als private Dateien zu kennzeichnen oder sie mit einzelnen Benutzern oder Gruppen, als Leser oder Autoren, gemeinsam zu nutzen. Dateiinformationen wie Updates, Versionsprotokoll, Kommentare, Downloadprotokoll, Tagging und Angaben zum Check-in-/Check-out-Status der Dateien werden bereitgestellt. Ferner stehen Plug-ins zum Download zur Verfügung, die die Dateiübertragung zwischen Desktop und Cloud unterstützen.
- Communitys, Blogs und Wikis – Die Funktionalität zur Zusammenarbeit mit anderen Personen durch gemeinsam genutzte Dateien, Aktivitäten und Lesezeichen, zur Erstellung und gemeinsamen Nutzung neuer Communitys mit angepassten Berechtigungen, zur Suche nach Inhalten über mehrere Communitys, zum Senden von Community-E-Mails, zur Erstellung und Verwaltung von Community-Umfragen sowie zur Erstellung von Wikis, Blogs, Ideation-Blogs und Diskussionsforen.
- Aktivitäten – Ein Teamarbeitsbereich für Aufgaben wie Verfolgung von unerledigten Aufgaben, Informationen und Aktionen zu einem bestimmten Thema oder Meeting.
- Instant Messaging – Echtzeitkommunikation mit Einzelpersonen und Gruppen, Anzeigen der Verfügbarkeit von Kontaktpersonen, Erstellung von benutzerdefinierten Gruppen und Kontaktinformationen.
- Mobile Apps für IBM Connections und IBM Sametime
- Gastzugang – Die Funktionalität zum Einladen von Gästen, die unter Verwendung einer Teilmenge der Social-Collaboration- und Meeting-Funktionen an freigegebenen Inhalten mitarbeiten können.

1.1.6 IBM SmartCloud Meetings

Online-Web-Meetings über einen ständig verfügbaren Besprechungsraum, der ohne Reservierung auf Anforderung bereitsteht, mit gemeinsamer Anwendungs- und Desktopnutzung, Unterstützung für mehrere Moderatoren, Polling und Chat. Dieser Service kann für Meetings mit bis zu 14 oder bis zu 199 Teilnehmern erworben werden. Er ist außerdem als Enterprise Deployment verfügbar, wobei interne

Teilnehmer über eine Subscription für den Service verfügen. Teilnehmer von außerhalb des Kundenunternehmens können an allen Meetings ohne Beschränkung teilnehmen.

1.1.7 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes-Client (einschließlich Software-Download) und webbasierte Mail-, Kalender- und Kontaktinformationen in der Cloud sowie Worterkennungsfunktion, angepasste Mailordner und Delegieren des E-Mail- und Kalendertzugriffs. Das Unternehmenskonto des Kunden kann in einer reinen Service- oder in einer Hybridkonfiguration eingerichtet werden (eine Hybridkonfiguration kann in eine Domino-Umgebung vor Ort integriert werden).
- Integriertes Instant Messaging
- Spam- und Virenschutz
- Für jeden IBM SaaS-Benutzer werden 25 Gigabyte Mailboxspeicher zugeordnet.
- Enthält eine (1) Lizenz mit fester Laufzeit für IBM Domino Enterprise Client Access pro SmartCloud Notes-Benutzer. Diese Lizenz ermöglicht den Zugriff auf IBM SmartCloud Notes und IBM Domino-Anwendungen über einen Browser oder einen IBM Notes-Client. Für Domino-Anwendungsserver vor Ort müssen PVUs separat erworben werden.

1.1.8 IBM SmartCloud Notes Entry

- Nur browserbasierter Zugriff auf E-Mail-, Kalender- und Kontaktinformationen in der Cloud, einschließlich Worterkennungsfunktion, angepasster Mailordner und Delegieren des E-Mail- und Kalendertzugriffs.
- 1 GB Mailbox (nur vom Service bereitgestellte Standardmailvorlage)
- Integriertes Instant Messaging
- Spam- und Virenschutz
- IBM SmartCloud Notes Entry bietet keinen Offline-Zugriff, keinen IMAP-basierten Zugriff, keinen IBM Notes-Client und keine Möglichkeit, optionale Services für die Migration vorhandener Mail in den Service vertraglich zu vereinbaren. Subskribenten ist die Nutzung von Blackberry-Services in Verbindung mit ihrem Konto nicht gestattet.
- Enthält eine (1) Lizenz mit fester Laufzeit für IBM Domino Enterprise Client Access pro SmartCloud Notes Entry-Benutzer. Diese Lizenz ermöglicht den Zugriff auf IBM SmartCloud Notes und IBM Domino-Anwendungen vor Ort über einen Browser. Für Domino-Anwendungsserver vor Ort müssen PVUs separat erworben werden.

1.1.9 IBM SmartCloud iNotes

- Webbasierte E-Mail-, Kalender- und Kontaktinformationen mit einer Inbox, die eine Nachrichtenanzeige sowie vom System und vom Benutzer erstellte Ordner enthält, mit der Möglichkeit, Nachrichten per Drag und Drop in Ordnern abzulegen. Unterstützung für persönliche und unternehmensweite Kalender und Kontaktlisten.
- Für jeden Benutzer werden 25 Gigabyte Mailboxspeicher zugeordnet.

1.1.10 IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support

Eine Premium-Support-Stufe einschließlich prioritätsbasierter Problembehandlung und schnellerer Beantwortung gemeldeter Probleme.

1.1.11 Mobile

Native mobile Anwendungen stehen über die jeweiligen App Stores für IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings und IBM Traveler for SmartCloud Notes zur Verfügung.

1.2 Optionale Features

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
SmartCloud Docs	✓	•	•	NE	NE	NE
Audio Conferencing for SmartCloud Meetings	•	•	NE	•	NE	NE
Traveler for SmartCloud Notes	✓	NE	NE	NE	•	•
Archive Essentials	•	NE	NE	NE	•	•
BlackBerry	•	NE	NE	NE	•	NE
Additional Collaboration Storage	•	•	•	NE	NE	NE

✓ – Eingeschlossen

• – Erhältlich

NE – Nicht erhältlich

1.2.1 IBM SmartCloud Docs

Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Präsentationseditoren mit Unterstützung für die gemeinsame Bearbeitung in Echtzeit (Co-Editing) sowie kontextbezogene Kommentare und Diskussionen; das Dateiversionsmanagement erfolgt über IBM SmartCloud Connections.

1.2.2 IBM Audio Conferencing for SmartCloud Meetings

Telefonkonferenzen in Web-Meetings mit VoIP und gebührenpflichtiger oder gebührenfreier Einwahl, bei denen sich alle Benutzer über einen Computer oder per Telefon in das Web-Meeting einwählen und sowohl zuhören und sprechen als auch das Web-Meeting aufzeichnen und wiedergeben können.

Die Gebühren für die Einwahl richten sich nach dem jeweiligen Land und werden wie folgt in Zonen eingeteilt:

Gebührenpflichtige Zonen:

- Zone 1 – USA, Kanada
- Zone 2 – Österreich, Belgien, Frankreich, Deutschland, Hongkong, Irland, Italien, Japan, Niederlande, Singapur, Spanien, Schweden, Schweiz, Großbritannien
- Zone 3 – Argentinien, Australien, Bahrain, Brasilien, Bulgarien, Chile, Zypern, Tschechien, Dänemark, Estland, Finnland, Griechenland, Ungarn, Israel, Lettland, Luxemburg, Mexiko, Neuseeland, Norwegen, Peru, Polen, Portugal, Rumänien, Slowakei, Slowenien
- Zone 4 – China, Indien, Litauen, Malaysia, Russland, Südafrika, Südkorea, Taiwan, Türkei, Vietnam

Gebührenfreie Zonen:

- Zone 1 – USA, Kanada
- Zone 2 – Australien, Österreich, Estland, Frankreich, Deutschland, Hongkong, Irland, Israel, Italien, Luxemburg, Polen, Portugal, Singapur, Spanien, Schweden, Schweiz, Großbritannien

- Zone 3 – Belgien, Brasilien, Bulgarien, Kroatien, Zypern, Tschechien, Dänemark, Finnland, Griechenland, Ungarn, Island, Japan, Lettland, Malaysia, Mexiko, Monaco, Niederlande, Neuseeland, Norwegen, Panama, Russland, Slowakei, Slowenien, Südkorea, Thailand
- Zone 4 – Argentinien, Bahamas, Bahrain, Weißrussland, Bosnien-Herzegowina, Chile, China, Kolumbien, Indien, Indonesien, Litauen, Peru, Philippinen, Saudi-Arabien, Südafrika, Taiwan, Venezuela, Vietnam

Zuschläge für mobile Geräte - Für Anrufe gebührenfreier Nummern in den folgenden Ländern über mobile Geräte werden Zuschläge erhoben: Österreich, Belgien, Brasilien, Schweiz, Deutschland, Dänemark, Estland, Spanien, Ungarn, Irland, Italien, Niederlande, Neuseeland, Portugal, Schweden, Slowakei

Zuschläge für gebührenfreie Nummern – Bei der gebührenfreien Einwahl werden Zuschläge erhoben, wenn die Teilnehmer einer Telefonkonferenz die gebührenfreie Nummer in den USA von einem der folgenden Standorte außerhalb des zusammenhängenden US-amerikanischen Festlands aus wählen:

- Zone 1 – Alaska, Kanada, Guam, Hawaii, Puerto Rico, Amerikanische Jungferninseln
- Zone 2 – Anguilla, Antigua/Barbuda, Bahamas, Barbados, Bermuda, Britische Jungferninseln, Kaimaninseln, Dominica, Dominikanische Republik, Grenada, Jamaika, Montserrat, St. Kitts und Nevis, St. Lucia, St. Vincent und Grenadinen, St. Martin, Trinidad und Tobago, Turks- und Caicosinseln

1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Zustellung von Mail-, Kalender- und Kontaktinformationen an unterstützte mobile Endgeräte. Unterstützung für bidirektionales, manuelles, zeitgesteuertes oder via Push gesteuertes Synchronisieren von E-Mails, elektronischen Kalendern und elektronischen Kontakten für die unterstützten Geräte.

1.2.4 IBM SmartCloud Archive Essentials

E-Mail-Archivierungs- und eDiscovery-Features für Kunden von IBM SmartCloud Notes, die es ermöglichen, den gesamten Mailinhalt oder Teile davon über eine Webschnittstelle zu klassifizieren, zu indexieren, zu durchsuchen und abzurufen, mit Aufbewahrungsrichtlinien, gesetzlichen Aufbewahrungsfristen (Legal Holds), Auditprotokoll und unbegrenztem Speicher.

1.2.5 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Gehostete Blackberry Enterprise Server-Funktionen werden direkt von IBM bereitgestellt.

1.2.6 Zusätzlicher Speicher für die Onlinezusammenarbeit

Zusätzlicher Speicher für die Onlinezusammenarbeit.

1.2.7 Step Up

Als Step Up gekennzeichnete Cloud-Services sind nur für bestehende Lizenznehmer mit Subscription und Support für das zugehörige IBM Programm vor Ort (on-premise) verfügbar, sofern der Subscription- und Support-Vertrag während der Subscription für den Step Up-Cloud-Service aufrechterhalten wird und der Anzahl der Cloud-Service-Subscriptions entspricht.

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 Zugriffskontrolle

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 die 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. Autorisierte Administratoren und externe Anbieter führen regelmäßig Scans zur Ermittlung interner und externer Schwachstellen durch, um potenzielle Systemsicherheitsrisiken aufzudecken und zu beheben. 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 periodischer 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 Inhaltsfilterung

IBM SmartCloud Notes und IBM SmartCloud iNotes verwenden Tools, um die Cloud-Services zu überwachen sowie Spam- und Virusattacken zu untersuchen, und wenden sowohl proprietäre als auch branchenübliche technische Maßnahmen an, um Inhalt, bei dem es sich vermutlich um unaufgefordert gesendeten Inhalt oder Massenversand und/oder zerstörerischen Inhalt handelt, zu blockieren oder zu filtern. IBM behält sich das Recht vor (hat aber keine Verpflichtung dazu), Datenübertragungen von anderen Entitäten im Internet zu blockieren. IBM behält sich das Recht vor (hat aber keine Verpflichtung dazu), Teile des Inhalts oder den gesamten Inhalt vorab zu sichten, zu überprüfen, zu markieren, zu filtern, zu ändern, zu entfernen oder dessen Annahme zu verweigern.

2.6 Abrufen und Entfernen von Daten

Nach Ablauf oder Kündigung des Cloud-Service werden die Kundendaten innerhalb von 90 Tagen in Übereinstimmung mit den Standardverfahren zum Entfernen von Daten gelöscht. Während der Laufzeit des Cloud-Service stellt IBM API-Zugriff über das Social-Business-Toolkit (<https://www.ibm.com/social>) bereit. SmartCloud Notes-Daten werden durch Replikation von der Clientseite und SmartCloud iNotes-Daten werden über Standard-Mail- und -kalenderprotokolle zur Verfügung gestellt. Über die API kann nicht auf Benutzervorgabedaten und sonstige Metadaten, wie z. B. E-Mail-Signaturen, Mailweiterleitungsregeln, Mailfilter und Kalenderanzeigeoptionen, zugegriffen werden. Falls der Kunde diese Daten benötigt, werden sie von IBM in einem vereinbarten Format auf Zeit- und Materialbasis nach Beendigung der Subscription-Laufzeit bereitgestellt. Der Kunde muss IBM vor Ablauf, spätestens aber zum Ende der Subscription-Laufzeit schriftlich benachrichtigen, falls er eine Datenrückgabe wünscht. Werden vom Kunden keine Daten zurückgefordert, wird IBM die Daten unter Anwendung branchenspezifischer Best-Practice-Verfahren unwiederbringlich löschen.

2.7 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 Zutrittsausweise 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.

2.8 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.

2.9 Disaster-Recovery

IBM verfügt über eine Einrichtung für Disaster-Recovery, die sich geographisch weit entfernt vom primären IBM Rechenzentrum befindet und über die erforderliche Hardware, Software und Internet-Anbindung verfügt, falls die IBM Produktionseinrichtungen im primären Rechenzentrum ausfallen würden.

Im Fall von Katastrophen, die als „Höhere Gewalt“ definiert sind und zu denen 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 Cloud-Service gehören, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs von IBM liegen, wird IBM den Zugriff des Kunden auf den Cloud-Service wie folgt wiederherstellen. IBM stellt die Hardware, die Software und die Netzinfrastruktur bereit, die dem Kunden die Wiederaufnahme des Cloud-Service innerhalb einer maximalen Wiederherstellungszeit (Recovery Time Objective, RTO) von 12 Stunden nach Eintritt der Katastrophe ermöglicht. Die Umgebung wird unter Verwendung der zuletzt erstellten Sicherung des Inhalts mit einem Datenverlust von maximal 8 Stunden (Recovery Point Objective, RPO) wiederhergestellt.

3. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

3.1 Gebührenmetriken

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

- a. „Berechtigter Benutzer“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein berechtigter Benutzer ist eine bestimmte Person, der Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird. Der Kunde muss für jeden berechtigten Benutzer, der auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums auf das Cloud-Service-Angebot zugreift, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Eine Berechtigung für einen berechtigten Benutzer ist diesem eindeutig zugeordnet und darf weder gemeinsam genutzt noch neu zugeordnet werden, außer zur permanenten Übertragung der Berechtigung für einen berechtigten Benutzer auf eine andere Person.
- b. „Gastgeber mit bis zu x Teilnehmern“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Gastgeber ist ein bestimmter Benutzer mit Zugriffsrechten auf ein persönliches Benutzerkonto, die ihm gestatten, eine unbegrenzte Zahl an Besprechungen mit maximal der Teilnehmerzahl abzuhalten, die im Auftragsdokument des Kunden angegeben ist. Es kann jeweils nur eine (1) Besprechung pro Gastgeber stattfinden.
- c. „Minute“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Minutenberechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der vollen oder angebrochenen Minuten abzudecken, in denen der Cloud-Service während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums genutzt wird.

3.2 Gebühren und Abrechnung

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

3.2.1 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.

3.3 Zusatzgebühren

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. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

4.1 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.

4.2 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:

4.2.1 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 Berechtigungsnachweis genannte ursprüngliche Laufzeit verlängert.

4.2.2 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 berechnet, in dem die Beendigung wirksam wurde.

4.2.3 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.

5. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung erbracht. Die IBM SmartCloud for Social Business Technical Support Services sollen Benutzer dabei unterstützen, den größtmöglichen Nutzen aus den Cloud-Services zu ziehen. Diese fern erbrachte technische Unterstützung ist als Ergänzung zum Support- und Administrationsteams des Kunden gedacht und bietet Zugang zu IBM Support-Spezialisten bei Problemen im Zusammenhang mit den Cloud-Services, die der Kunde allein nicht lösen kann. IBM SmartCloud for Social Business Standard Support ist entsprechend der obigen Beschreibung Bestandteil der Cloud-Services. IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support ist als eigenständiger Service verfügbar und kann gegen Zahlung einer zusätzlichen Gebühr erworben werden.

IBM SmartCloud for Social Business Standard Technical Support umfasst Unterstützung für Probleme der Fehlerklasse 1 und Eskalationsunterstützung für andere schwerwiegende Probleme.

IBM SmartCloud for Social Business Advanced Support umfasst Unterstützung für Probleme der Fehlerklasse 1 und Eskalationsunterstützung für andere schwerwiegende Probleme mit prioritätsbasierter Problembehandlung, kürzeren Reaktionszeiten und zusätzlichen Unterstützungsleistungen.

Die verschiedenen Varianten der technischen Unterstützung sind unter <http://www.ibmcloud.com/social/support/> ausführlich erläutert.

Übersicht über die angestrebten Reaktionszeiten für SmartCloud Technical Support:

	Standard Support	Advanced Support
Fehlerklasse 1	Innerhalb von 2 Stunden (an 7 Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag)	Innerhalb von 30 Minuten (7x24)
Fehlerklasse 2	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Innerhalb von 1 Stunde
Fehlerklasse 3	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Innerhalb von 2 Stunden
Fehlerklasse 4	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Innerhalb von 2 Stunden

Bei Erwerb dieser SmartCloud-Services über einen Reseller können die Unterstützungsbedingungen abweichen. Der Kunde sollte sich an seinen Reseller wenden, um weitere Informationen zu erhalten.

6. Aktivierungssoftware

Dieses Cloud-Service-Angebot kann Aktivierungssoftware enthalten. Die Aktivierungssoftware darf während der Laufzeit des Cloud-Service gemäß der Beschreibung in der Dokumentation oder der Lizenz in Verbindung mit dem Cloud-Service verwendet werden. Falls die Aktivierungssoftware Beispielcode enthält, hat der Kunde außerdem das Recht, abgeleitete Werke des Beispielcodes zu erstellen und in Übereinstimmung mit den hierunter gewährten Berechtigungen zu nutzen. Die Aktivierungssoftware wird entsprechend dem Service-Level-Agreement (sofern vorhanden) als Komponente des Cloud-Service und gemäß den geltenden Lizenzvereinbarungen bereitgestellt.

7. Mitteilungen

In folgenden Fällen sendet die IBM Customer Services Group Mitteilungen an die Kunden:

a. Service-Updates

Diese E-Mail-Benachrichtigungen an die Administratoren des Kunden enthalten Informationen über sichtbare Änderungen am Cloud-Service und neue Features oder Aufforderungen von IBM zur Durchführung bestimmter Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Kunden die Services weiterhin in vollem Umfang nutzen können. Sie werden üblicherweise zwei Wochen vor dem für die Freigabe vorgesehenen Wochenende gesendet, sofern keine Aktionen erforderlich sind. Weitere Vorankündigungen erfolgen, wenn bestimmte Maßnahmen, wie beispielsweise Änderungen am Netz, erforderlich sind oder Anweisungen an die Benutzer weitergegeben werden müssen.

b. Wartungsbenachrichtigungen

Mit diesen E-Mails werden die Administratoren des Kunden darüber informiert, dass während der reservierten bzw. geplanten Wartungsfenster Wartungsarbeiten stattfinden. Sie werden üblicherweise 3 Tage vor dem anstehenden Wartungsfenster als Erinnerung gesendet. Nach der Beendigung der Wartungsarbeiten erhalten die Kunden entsprechende Mitteilungen. Informationen über das nächste Wartungsfenster werden auch unter <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/> veröffentlicht. Subskribenten erhalten nicht dieselben E-Mail-Benachrichtigungen wie die Administratoren des Kunden oder die anderen Empfänger, sondern werden 3 Tage vor einem Wartungsfenster im Browser über die bevorstehende Wartung informiert.

c. Benachrichtigungen über Vorfälle

Die IBM Customer Services Group wird die Administratoren des Kunden unverzüglich über mehrere Kommunikationskanäle (Status-Webseite des Rechenzentrums, SMS-Textnachrichten (Subscription erforderlich) sowie regelmäßige und häufige E-Mail-Nachrichten) über den Status der Servicewiederherstellung informieren. Diese Benachrichtigungen werden im Allgemeinen gesendet,

um ein bestehendes Problem zu bestätigen; während des Vorfalls, um die Administratoren des Kunden zu informieren, dass das Problem bearbeitet wird; und nach der Behebung eines Vorfalls, um Entwarnung zu geben. Die Administratoren des Kunden erhalten Benachrichtigungen bei Vorfällen, die den gesamten Service betreffen. IBM sendet ggf. keine Benachrichtigungen bei kleineren Problemen oder Problemen, die sich nur auf einen einzelnen oder wenige Kunden auswirken.

8. Zusätzliche Informationen

8.1 Datenschutzhinweis und -richtlinie

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, (i) einen deutlich sichtbaren Link zu den für seine Website geltenden Nutzungsbedingungen und zur Datenschutzrichtlinie bereitzustellen, einschließlich eines Links zu den von ihm angewendeten Datenerfassungs- und Nutzungspraktiken sowie zu denjenigen von IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) darauf hinzuweisen, dass auf dem Computer des Besuchers von IBM im Namen des Kunden Cookies sowie Clear GIFs bzw. Web-Beacons abgelegt werden, und eine Erklärung über den Zweck und die Verwendung solcher Technologien mitzuliefern; und (iii) vom Besucher der Website dessen Zustimmung einzuholen, bevor Cookies sowie Clear GIFs bzw. Web-Beacons vom Kunden oder von IBM im Namen des Kunden auf den Geräten des Website-Besuchers abgelegt werden, soweit dies gesetzlich gefordert wird.

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für die Cloud-Services über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der Nutzung der Cloud-Services im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM statistische Daten und Informationen über die Effektivität der Cloud-Services erfassen, um die Attraktivität für den Benutzer zu verbessern bzw. die Interaktionen mit dem Kunden optimal an die jeweiligen Bedürfnisse anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholt oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen sie geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung ihrer personenbezogenen Daten beziehen.

8.2 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.

8.3 Keine persönlichen Gesundheitsdaten

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 persönlicher Gesundheitsdaten verwendet werden.

8.4 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM 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 kann, die mit der Nutzung des Cloud-Service im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM statistische Daten und Informationen über die Effektivität des Cloud-Service erfassen, um die Attraktivität für den Benutzer zu verbessern bzw. die Interaktionen mit dem Kunden optimal an die jeweiligen Bedürfnisse anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholt oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen sie geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung ihrer personenbezogenen Daten beziehen.

Anhang A

Die folgenden Bedingungen werden auf Verlangen der Drittanbieter, die an der Bereitstellung dieses Cloud-Service beteiligt sind, von IBM an den Kunden weitergegeben. Im Rahmen dieses Anhangs bezieht sich der Begriff „Unternehmen“ auf IBM. Die Zustimmung zu dieser Beschreibung des IBM Cloud-Service schließt die Zustimmung zu den nachstehenden Bedingungen der Drittanbieter ein.

1. Oracle-Bedingungen für SmartCloud Docs und SmartCloud Meetings

Die Cloud-Services enthalten Outside-In-Filterung und Dokumentanzeigetechnologie (nachfolgend „Outside-In-Technologie“ genannt) von Oracle USA, Inc. (nachfolgend „Oracle“ genannt). Der Begriff „Outside-In-Technologie“ umfasst sämtliche Technologie, die Oracle von ihren Lieferanten unter Lizenz bereitgestellt wird. Gemäß seiner Verwendung in dieser Servicebeschreibung und der zugrunde liegenden Vereinbarung schließt der Begriff „IBM Lieferant“ Oracle und ihre Lieferanten ein. Zusätzlich zu den Bestimmungen dieser Servicebeschreibung und der zugrunde liegenden Vereinbarung erklärt der Kunde als Bedingung für die Nutzung der Outside-In-Technologie seine ausdrückliche Zustimmung zu Folgendem: (1) Oracle USA, Inc. ist Drittbegünstigte dieser Servicebeschreibung und der zugrunde liegenden Vereinbarung; (2) der Kunde darf Subscriptions für den Cloud-Service nur nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an IBM und gemäß den Bestimmungen dieser Servicebeschreibung und der zugrunde liegenden Vereinbarung übertragen; (3) der Kunde darf die Ergebnisse der für die Outside-In-Technologie durchgeführten Vergleichstests (Benchmarktests) nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung veröffentlichen; (4) IBM kann IBM Lieferanten über die Ergebnisse von Compliance-Überprüfungen informieren, die sich auf deren Komponenten beziehen; (5) soweit gesetzlich zulässig, kommt der Uniform Computer Information Transactions Act („UCITA“) nicht zur Anwendung.

2. Untersagte Verwendungszwecke

Die folgenden Verwendungszwecke sind seitens Microsoft untersagt:

Keine Hochrisikonutzung: Es ist dem Kunden nicht gestattet, den Cloud-Service in einer Anwendung oder Situation zu nutzen, in der ein Versagen des Cloud-Service zu Todesfällen oder schwerwiegenden Personenschäden oder zu Sach- oder Umweltschäden führen kann („Hochrisikonutzung“). Unter Hochrisikonutzung werden unter anderem die folgenden Einsatzgebiete verstanden: Personenbeförderung im Luftverkehr oder mit anderen Massenverkehrsmitteln, Nuklear- oder Chemieanlagen, lebenserhaltende Systeme, implantierbare medizinische Geräte, Kraftfahrzeuge oder Waffensysteme. Zur Hochrisikonutzung zählen weder der Einsatz des Cloud-Service für Verwaltungszwecke oder zur Speicherung von Konfigurationsdaten noch die Nutzung von Entwicklungs- und/oder Konfigurationstools oder anderen Anwendungen ohne Steuerungsfunktion, deren Versagen nicht zu Todesfällen, Personenschäden oder schwerwiegenden Sach- oder Umweltschäden führen kann. Anwendungen ohne Steuerungsfunktion können mit den steuernden Anwendungen kommunizieren, dürfen aber weder direkt noch indirekt für die Steuerfunktion verantwortlich sein.