

IBM Connections Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden das Unternehmen und seine berechtigten Benutzer sowie 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

1.1 IBM Connections Cloud

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

1.1.1 Gebündelte IBM Cloud-Service-Angebote

Connections Cloud S1	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobile Apps, Gastzugang
Connections Cloud S2	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Mobile Apps, Gastzugang

1.1.2 Eigenständige IBM Cloud-Service-Angebote

- Connections Social Cloud
- Connections Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support
- Connections Cloud Premier Support

1.1.3 IBM Connections Cloud S1

- Alle Features von Connections Cloud S2
- Alle Features von Connections Docs Cloud
- Alle Features von IBM Verse
- Alle Features von SmartCloud Notes
- Alle Features der SmartCloud Notes Traveler Services

1.1.4 IBM Connections Cloud S2

- Alle Features von Connections Social Cloud
- Alle Features von Connections Meetings Cloud (Enterprise Deployment)

1.1.5 IBM Connections Social Cloud

- 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 Kundenprofils und der Kundenkontakte im Business-Netzwerk innerhalb und außerhalb des Kundenunternehmens

- Dateispeicherung und gemeinsame Nutzung – Die Funktionalität zum Hochladen und Speichern von Dateien in einer zentralen Bibliothek, mit der Möglichkeit, über Zugriffssteuerung Dateien als private Dateien zu behandeln oder sie mit einzelnen Benutzern oder Gruppen, als Leser oder Autoren, zu teilen. 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, welche die Dateiübertragung zwischen Desktop und Cloud unterstützen. Enthält 1 TB Speicher.
- 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 des Kunden, 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 zusammenarbeiten und an Inhalten, die mit ihnen geteilt werden, mitarbeiten können

1.1.6 IBM Connections Files Cloud

Die Funktionalität zum Hochladen, Speichern und Teilen von Dateien in einer zentralen Bibliothek, mit der Möglichkeit, über Zugriffssteuerung Dateien als private Dateien zu behandeln oder sie mit einzelnen Personen oder Gruppen, als Leser oder Autoren, zu teilen. Dieses Angebot ermöglicht dem Kunden die Verwaltung seiner Profile und Kontakte im Business-Netzwerk innerhalb und außerhalb seines Unternehmens sowie das Einladen von Gästen, um gemeinsame Inhalte anzuzeigen oder daran zu arbeiten. Über Plug-ins können Dateien zwischen Desktop und Cloud übertragen werden und mobile Apps bieten Zugriff auf Dateien über mobile Geräte. Ausgewählte Dateien werden zwischen dem Benutzerdesktop und den mobilen Geräten synchronisiert. Enthält 1 TB Speicher.

1.1.7 IBM Connections Meetings Cloud

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, bis zu 199 oder bis zu 999 Teilnehmern erworben werden. Er ist außerdem als Enterprise Deployment erwerbbar, bei dem interne Teilnehmer über eine Subscription für den Service verfügen. Teilnehmer von außerhalb des Kundenunternehmens können an allen Meetings ohne Beschränkung teilnehmen.

1.1.8 IBM Connections Chat Cloud

Instant Messaging mit Kontaktliste, Anwesenheitsfunktion und Punkt-zu-Punkt-Video/Audio-Anrufe, Zugriff über den Browser, in Notes integrierter Client, Standalone-Client oder mobile App

1.1.9 IBM Verse

- Webbasierte Mail, Kalender- und Kontaktinformationen in der Cloud, einschließlich Nachverfolgen von Aktionen, die besonderer Aufmerksamkeit bedürfen, auf Analytics-Funktionen basierende Erkennung wichtiger Personen und Inhalte, umfassende Suchfunktionen, Vorschau von Anhängen und Connections Files, Analytics-Services für Teams, Unterstützung für Mail-Threads sowie Berechtigung für IBM Notes-Client (einschließlich Software-Download)
- Für jeden Cloud-Service-Benutzer wird ein Mailboxspeicher mit einer Größe von 50 Gigabyte zugeordnet
- Spam- und Virenschutz
- Integriertes Instant Messaging
- Hochladen, Speichern und Teilen persönlicher Dateien
- Persönlicher Dateispeicher mit einer Größe von 30 Gigabyte

- Posten und Anzeigen von Statusaktualisierungen
- Profilerstellung und Arbeiten mit Profilen im Unternehmen und im Netzwerk des Kunden
- Mobile Anwendungen für Verse
- Zugriff auf E-Mail über entweder IBM Verse- oder SmartCloud Notes-Weberfahrung
- Enthält eine (1) Berechtigung für IBM Domino Enterprise Client Access pro Verse-Benutzer. Diese Berechtigung ermöglicht Benutzern den Zugriff auf IBM Verse sowie IBM SmartCloud Notes und IBM Domino-Anwendungen vor Ort über einen IBM Notes-Client
- Es ist dem Kunden gestattet, Domino Enterprise Server für folgende Zwecke gebührenfrei zu nutzen:
 - Pass-Through-Server
 - Verzeichnissynchronisation
 - Raumreservierung
 - Mail-Routing
 - Anwendungen Dritter, die ausschließlich für Mailzwecke verwendet werden (zum Beispiel Virenschutz, Spamschutz, Schutz vor Datenverlust, erweiterter Schutz vor Bedrohungen, Archivierung/Compliance)
 - Mail in Datenbanken
 - Gemeinsam genutzte Mailboxen
 - Traveler
- Für jede andere Nutzung von Domino Enterprise Server durch den Kunden müssen separate Berechtigungen erworben werden
- Mailboxen werden zur Verwendung durch einzelne berechnigte Benutzer bereitgestellt und dürfen nicht für die Zusammenfassung von Mailboxen oder andere Zwecke des Massenversands von E-Mails verwendet werden

1.1.10 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 Kalenderezugriffs. Das Unternehmenskonto des Kunden kann in einer reinen Service- oder in einer Hybridkonfiguration eingerichtet werden (eine Hybridkonfiguration wird in eine Domino-Umgebung vor Ort integriert)
- Integriertes Instant Messaging
- Spam- und Virenschutz
- Für jeden Cloud-Service-Benutzer wird ein Mailboxspeicher mit einer Größe von 50 Gigabyte zugeordnet
- Enthält eine (1) Berechtigung 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
- Es ist dem Kunden gestattet, Domino Enterprise Server für folgende Zwecke gebührenfrei zu nutzen:
 - Pass-Through-Server
 - Verzeichnissynchronisation
 - Raumreservierung
 - Mail-Routing
 - Anwendungen Dritter, die ausschließlich für Mailzwecke verwendet werden (zum Beispiel Virenschutz, Spamschutz, Schutz vor Datenverlust, erweiterter Schutz vor Bedrohungen, Archivierung/Compliance)
 - Mail in Datenbanken
 - Gemeinsam genutzte Mailboxen
 - Traveler

- Für jede andere Nutzung von Domino Enterprise Server durch den Kunden müssen separate Berechtigungen erworben werden
- Mailboxen werden zur Verwendung durch einzelne berechtigte Benutzer bereitgestellt und dürfen nicht für die Zusammenfassung von Mailboxen oder andere Zwecke des Massenversands von E-Mails verwendet werden

1.1.11 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 Kalenderezugriffs
- 1-GB-Mailbox (nur vom Service bereitgestellte Standardmailvorlage)
- 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
- Es ist dem Kunden gestattet, Domino Enterprise Server für folgende Zwecke gebührenfrei zu nutzen:
 - Pass-Through-Server
 - Verzeichnissynchronisation
 - Raumreservierung
 - Mail-Routing
 - Anwendungen Dritter, die ausschließlich für Mailzwecke verwendet werden (zum Beispiel Virenschutz, Spamschutz, Schutz vor Datenverlust, erweiterter Schutz vor Bedrohungen, Archivierung/Compliance)
 - Mail in Datenbanken
 - Gemeinsam genutzte Mailboxen
 - Traveler
- Für jede andere Nutzung von Domino Enterprise Server durch den Kunden müssen separate Berechtigungen erworben werden
- Mailboxen werden zur Verwendung durch einzelne berechtigte Benutzer bereitgestellt und dürfen nicht für die Zusammenfassung von Mailboxen oder andere Zwecke des Massenversands von E-Mails verwendet werden

1.1.12 IBM Web Mail Cloud

- 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 wird ein Mailboxspeicher mit einer Größe von 25 Gigabyte zugeordnet

1.1.13 IBM Connections Cloud Advanced Support

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

1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

Alle Features von Advanced Support sowie ein Premier Support Manager, der die Landessprache beherrscht, proaktive Unterstützung und kundenspezifisch angepasste Leistungen

1.1.15 IBM Cloud Migration Service for Notes

Ein einmaliges Setup, in dem über fern erbrachte Services die Migration von Notes-E-Mails, -Kalendern und -Kontakten unterstützt wird

1.1.16 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

	Cloud S1	Cloud S2	Social	Files	Meetings	Verse	Notes	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	–	•	–	–
Connections Meetings Audio	•	•	–	–	•	–	–	–
Traveler for SmartCloud Notes	✓	–	–	–	–	✓	•	•
Connections Compliance Entry for Mail	•	–	–	–	–	•	•	•
Connections Compliance for Mail	•	–	–	–	–	•	•	•
Additional Collaboration Storage	•	•	•	•	–	•	–	–

- ✓ Enthalten
- Erhältlich
- Nicht erhältlich

1.2.1 IBM Connections Docs Cloud

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

1.2.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

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. Eine Liste der Zonen und zugehörigen Länder ist unter https://www-10.lotus.com/idd/bh/wiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings zu finden. Der Kunde kann eine Subscription für dieses Wiki erwerben, damit er über Updates informiert wird.

1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Zustellung von Mail, Kalender und Kontakten an unterstützte mobile Geräte. 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 Connections Compliance for Mail

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

1.2.5 IBM Connections Compliance Entry for Mail

E-Mail-Archivierungs- und eDiscovery-Features, die es ermöglichen, den gesamten aggregierten Mailinhalt des Kundenunternehmens oder Teile davon über eine Webschnittstelle mit Aufbewahrungsrichtlinien, gesetzlichen Aufbewahrungsfristen (Legal Holds), einem Auditprotokoll und 3 GB Speicher pro Benutzer zu klassifizieren, zu indexieren, zu durchsuchen und abzurufen

1.2.6 Additional Collaboration Storage

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-Premises) verfügbar, sofern der Subscription- und Support-Vertrag während der Subscription für den Step Up-Cloud-Service aufrechterhalten wird und die Anzahl der Subscriptions den Cloud-Service-Subscriptions entspricht

1.3 Dual-Entitlement-Angebote

1.3.1 IBM Mail Dual Entitlement

- Subscription für IBM Verse
- Nutzungsberechtigung für IBM Domino Messaging Client Access License und IBM Domino Messaging Server

1.3.2 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

- Subscription für IBM Verse
- Nutzungsberechtigung für IBM Domino Enterprise Client Access License und IBM Domino Enterprise Server

1.3.3 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications and S1

- Subscription für Connections Cloud S1
- Nutzungsberechtigung für IBM Domino Enterprise Client Access License und IBM Domino Enterprise Server

1.3.4 IBM Dual Entitlement for Mail and Social Collaboration

- Subscription für Connections Cloud S1
- Nutzungsberechtigung für IBM Domino Enterprise Client Access License, IBM Domino Enterprise Server, IBM Connections und IBM Sametime Complete

2. Sicherheitsbeschreibung

Die IBM Datensicherheitsrichtlinien sind auf <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/dsp> veröffentlicht und gelten für diesen Cloud-Service, sofern nachstehend nichts anderes angegeben ist. Änderungen der IBM Datensicherheitsrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Dieser Cloud-Service fällt unter die Privacy-Shield-Zertifizierung von IBM, die zur Anwendung kommt, wenn der Kunde sich für das Hosten des Cloud-Service in einem Rechenzentrum in den Vereinigten Staaten entscheidet, und unterliegt der Privacy-Shield-Datenschutzrichtlinie von IBM, die unter http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html eingesehen werden kann.

2.1 Personenbezogene Daten und regulierte Inhalte

Dieser Cloud-Service ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf regulierte Inhalte, wie personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten, 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.

2.2 Inhaltsfilterung

IBM SmartCloud Notes und IBM Web Mail Cloud 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, Teile des Inhalts oder den gesamten Inhalt vorab zu sichten, zu überprüfen, zu markieren, zu filtern, zu ändern und zu entfernen oder dessen Annahme zu verweigern. Diese Tools werden nur dann für die Kundendomäne angewendet, wenn 1) der Kunde die Aktivierung der Tools für diese Domäne anfordert und 2) 50 % der Benutzer, die zu dieser Domäne gehören, im Cloud-Service aktiv sind.

2.3 Abruf und Löschung 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 ermöglicht IBM den Zugriff per API über das Social-Business-Toolkit (<https://www.ibmcloud.com/social>). SmartCloud Notes-Daten werden durch Replikation von der Clientseite und Web Mail Cloud-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 Kalenderanzeigeeoptionen, 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.

2.4 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 ermöglichen. Die Umgebung wird unter Verwendung der zuletzt erstellten Sicherung des Inhalts mit einem Datenverlust von maximal 8 Stunden (Recovery Point Objective, RPO) wiederhergestellt.

3. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung erbracht. Diese fern erbrachte technische Unterstützung für Administratoren ist als Ergänzung zum Support- und Administrationsteam des Kunden gedacht und bietet Zugang zu IBM Support-Spezialisten bei Problemen, die der Kunde allein nicht lösen kann. IBM Connections Cloud Standard Support ist entsprechend der obigen Beschreibung Bestandteil der Cloud-Services. IBM Connections Cloud Advanced Support kann gegen Zahlung einer zusätzlichen Gebühr erworben werden. Weitere Informationen sind unter <http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/> zu finden.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support umfasst Unterstützung für Probleme der Fehlerklasse 1 und Eskalationsunterstützung für andere schwerwiegende Probleme.

IBM Connections Cloud Advanced Support umfasst Unterstützung für Probleme der Fehlerklasse 1 und Eskalationsunterstützung für andere schwerwiegende Probleme mit prioritätsbasierter Problembehandlung, kürzeren Reaktionszeiten und zusätzlichen Unterstützungsleistungen.

Einzelheiten zur technischen Unterstützung sind unter <http://www.ibmcloud.com/social/support> zu finden.

Übersicht über die angestrebten Reaktionszeiten bei der technischen Unterstützung für Connections Cloud:

	Standard Support	Advanced und Premier 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 Connections Cloud-Services über einen Reseller können die Unterstützungsbedingungen abweichen. Der Kunde sollte sich an seinen Reseller wenden, um weitere Informationen zu erhalten.

4. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

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

- a. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- b. **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.

4.2 Setup-Gebühren

Für die erstmalige Einrichtung (Setup) kommt eine Einmalgebühr zur Anwendung, die mit dem Verrechnungssatz und für den Abrechnungszeitraum berechnet wird, die im Auftragsdokument angegeben sind.

4.3 Anteilige Monatsgebühren

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

4.4 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.

4.5 Nutzungsabhängige Gebühren (Pay-per-Use-Prinzip)

Die nutzungsabhängigen Gebühren sind in einem Auftragsdokument angegeben und werden dem Kunden mit dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz 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 45 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 45 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 45-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

6. Aktivierungssoftware

Dieser Cloud-Service enthält Aktivierungssoftware, die nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während seiner Laufzeit verwendet werden darf. Wenn die Subscription für den Cloud-Service endet, muss der Kunde die Nutzung der Aktivierungssoftware einstellen und alle installierten Kopien entfernen. Sollte in der Aktivierungssoftware Beispielcode enthalten sein, 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 bereitgestellt und unterliegt den geltenden Lizenzvereinbarungen.

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 Abschluss der Wartungsarbeiten erhalten die Administratoren des Kunden eine entsprechende Mitteilung. 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, um die Administratoren des Kunden während des Vorfalls 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 Service-Cookies

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass im Rahmen des Cloud-Service Cookies auf den Computern der Benutzer ausschließlich zu dem Zweck gespeichert werden, um die persistente Sitzungsauthentifizierung und die Wahl der Serviceroute für die Benutzer zu vereinfachen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer 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 Dual-Entitlement-Angebote

Dual-Entitlement-Angebote, die auch als Hybrid-Entitlement-Angebote bezeichnet werden, unterliegen den Nutzungsbedingungen – Allgemeine Bedingungen für Cloud-Angebote sowie den folgenden zusätzlichen Bedingungen und Beschränkungen:

- a. Bei Dual-Entitlement-Angeboten, die IBM Domino Enterprise Server enthalten, darf der Kunde eine unbegrenzte Zahl von IBM Domino Enterprise Servern implementieren, um die Bereitstellung von Domino-Anwendungen vor Ort (On-Premises) für berechnigte Benutzer der Dual-Entitlement-Angebote zu unterstützen, ohne dass dafür zusätzliche Kosten anfallen. Wenn der Kunde zuvor CEO-Lizenzen erworben hat, die ihn zur Nutzung eines oder mehrerer der über das Dual-Entitlement-Angebot bereitgestellten Programme berechtigen, wird während der Subscription-Laufzeit des im Rahmen des Dual-Entitlement-Angebots erworbenen Cloud-Service die im

Berechtigungs nachweis des Kunden angegebene Anzahl an Berechtigungen mit der Anzahl der CEO-Lizenzen dergestalt verrechnet, dass der Kunde eine ausreichende Anzahl an CEO-Lizenzen für alle CEO-Benutzer in seinem Unternehmen gemäß der Festlegung im ersten Absatz von Abschnitt 3.7 – CEO-Produktkategorien des IBM International Passport Advantage Vertrags (Z125-5831-09) aufrechterhalten kann.

- b. Wenn der Kunde über aktive S&S für zuvor erworbene Programmlizenzen verfügt und dieselben Programme in der Beschreibung der Dual-Entitlement-Angebote in Abschnitt 1 aufgeführt sind, verpflichtet sich IBM, für eine maximal den Cloud-Service-Berechtigungen entsprechende Anzahl an Programmlizenzen fortlaufende S&S ohne Aufpreis gemäß den Bedingungen der für diese Lizenzen geltenden Vereinbarung während der Subscription des Kunden für das Dual-Entitlement-Angebot zu erbringen.

Ist die Anzahl der Berechtigungen für das Dual-Entitlement-Angebot geringer als die Gesamtzahl der Programmlizenzen des Kunden für diese Programme, dann ist der Kunde dafür verantwortlich, S&S für die restlichen Programmlizenzen zu verlängern.

Entscheidet sich der Kunde dafür, alle oder einen Teil der zuvor erworbenen Programmlizenzen, für die keine S&S-Gebühren erhoben wurden, nach Ablauf der Subscription für das Dual-Entitlement-Angebot weiterhin zu nutzen, hat er die Möglichkeit, S&S für die zuvor erworbenen Programme durch Bestellung und Bezahlung der Wiedereinsetzung von IBM Software-Subscription und -Support wiederaufzunehmen.

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 in Bezug auf Connections Docs und Connections 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

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, schwerwiegenden Personenschäden oder erheblichen 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 erheblichen 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.