

IBM Connections Cloud

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

1. Cloud-Service

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

Der Kunde versteht, dass die unter dieser Vereinbarung verfügbar gemachten Cloud-Services am 15. Juli 2020 („Datum der Zurückziehung vom Vertrieb“) vom Vertrieb zurückgezogen werden und ab diesem Datum der Zugriff auf den Cloud-Service oder die Kundeninhalte nicht mehr möglich ist. Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in den Vereinbarungen zwischen IBM und dem Kunden ist der Kunde allein für die Migration seiner Inhalte aus dem Cloud-Service vor dem Datum der Zurückziehung vom Vertrieb verantwortlich. Der Zugriff auf den Cloud-Service und jegliche Kundeninhalte wird am Datum der Zurückziehung vom Vertrieb eingestellt.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 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

1.1.2 IBM Connections Cloud S2

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

1.1.3 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.
- 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
- 1 TB Speicher für persönliche Dateien, 50 GB Community-Speicher, 5 GB Wiki-Speicher
- Mobile Apps für IBM Connections und IBM Chat
- 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

1.1.4 IBM Connections Social Cloud Basic

- Social Dashboard – Eine Gesamtansicht des Social-Business-Netzwerks des Kunden mit Zugriff auf Anwendungen und Meetings sowie eine Ansicht der Ereignisse und Inhalte
- People – Verwaltung des Kundenprofils und der Kundenkontakte im Business-Netzwerk innerhalb und außerhalb des Kundenunternehmens
- 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
- 25 MB Speicher für persönliche Dateien, 50 GB Community-Speicher, 5 GB Wiki-Speicher
- Mobile Apps für IBM Connections

1.1.5 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

1.1.6 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.

1.1.7 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

1.1.8 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 (On-Premises) 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 berechtigte Benutzer bereitgestellt und dürfen nicht für die Zusammenfassung von Mailboxen oder andere Zwecke des Massenversands von E-Mails verwendet werden
- Das Tageslimit für das von berechtigten Benutzern gesendete Nachrichtenvolumen liegt bei 5000 Nachrichten und maximal 500 Nachrichten innerhalb von 15 Minuten. Wenn eines dieser Limits erreicht wird, kann der Mailversand eines berechtigten Benutzers temporär ausgesetzt werden

1.1.9 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 (On-Premises) 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
- Das Tageslimit für das von berechtigten Benutzern gesendete Nachrichtenvolumen liegt bei 5000 Nachrichten und maximal 500 Nachrichten innerhalb von 15 Minuten. Wenn eines dieser Limits erreicht wird, kann der Mailversand eines berechtigten Benutzers temporär ausgesetzt werden

1.1.10 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 Kalenderzugriffs
- 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 (On-Premises) 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
- Das Tageslimit für das von berechtigten Benutzern gesendete Nachrichtenvolumen liegt bei 5000 Nachrichten und maximal 500 Nachrichten innerhalb von 15 Minuten. Wenn eines dieser Limits erreicht wird, kann der Mailversand eines berechtigten Benutzers temporär ausgesetzt werden

1.1.11 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

1.1.12 IBM Connections Cloud Priority Support

Eine Premium-Support-Stufe einschließlich prioritätsbasierter Problembehandlung und schnellerer Reaktion auf gemeldete Probleme

1.1.13 IBM Connections Cloud Premier Support

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

1.1.14 IBM Cloud Migration Service for Notes

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

1.1.15 Mobile

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

1.2 Optionale Services

	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	•	–	–	–	–	•	•	•
Connections Compliance for Social	•	•	•	•	–	–	–	–
Additional Collaboration Storage	•	•	•	•	–	•	–	–
Connections Engagement Center on Cloud	•	•	•	–	–	–	–	–

✓ Eingeschlossen

• Verfügbar

– Nicht verfügbar

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/bhwiki.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, Protokollaufzeichnung (Audit Trail) 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, Protokollaufzeichnung (Audit Trail) und 3 GB Speicher pro Benutzer zu klassifizieren, zu indexieren, zu durchsuchen und abzurufen

1.2.6 IBM Connections Compliance for Social

Aktive Compliance mit Echtzeitüberwachung, um aktive Richtliniendurchsetzung für Connections-Social-Inhalte, Dateien und Social Content zur Einhaltung von Aufbewahrungsrichtlinien und gesetzlichen Aufbewahrungsfristen sowie für Protokollaufzeichnungen (Audit Trails) zu archivieren

1.2.7 Additional Collaboration Storage

Zusätzlicher Speicher für die Onlinezusammenarbeit

1.2.8 IBM Connections Engagement Center on Cloud

Digitaler Workspace-Hub, der Mitarbeitern den Zugriff auf Inhalte und Ressourcen bereitstellt, wie beispielsweise Unternehmensnachrichten, Links zu Ressourcen, Dateien und Ereignissen, die auf die Rolle oder den Standort des jeweiligen Mitarbeiters abgestimmt sind und mit den Social-Collaboration-Tools und Inhalten aus IBM Connections Social Cloud integriert werden und darauf basieren

1.2.9 IBM Mail Dual Entitlement

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

1.2.10 IBM Mail Dual Entitlement plus Applications

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

1.2.11 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

1.2.12 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. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) 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 Datenschutzinformationen für die Cloud-Services und deren Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungstätigkeiten, 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 i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

IBM Connections Files Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523813636
IBM Connections Compliance Entry for Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D4DB08D0898C11E6A66B8253C435768F
IBM Connections Docs Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345348370
IBM Connections Cloud S1	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503668819
IBM SmartCloud Notes Entry	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=5F9C111081FD11E49803C6F06C4301C6
IBM Connections Compliance for Social	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6E3F3690070B11E69D95DC1E5200D075
IBM Connections Cloud S2	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414503365507
IBM Connections Social Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1414523173770
IBM SmartCloud Notes (auch bekannt als Verse Client)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344834761
IBM Connections Compliance for Mail	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CCEF33A082D911E49803C6F06C4301C6
IBM Traveler for SmartCloud Notes	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4F56B3B082D311E49803C6F06C4301C6
IBM Connections Meetings Audio Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=2C715D107BED11E4823A55714FDB4202
IBM Connections Meetings Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345082632
IBM Connections Chat Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413345000881
IBM Verse (Client)	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1415843303399
Connections Engagement Center on Cloud	https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6F0AFF60ACD611E7A9EB066095601ABB

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

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

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

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

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, ein Gerät oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf die Cloud-Services erteilt wird.
- „Minute“ ist die Gesamtzahl Minuten der Nutzung der Cloud-Services, aufgerundet auf die nächste Minute.

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 Domino Enterprise Client Access
- Die folgenden mobilen Anwendungen:
- IBM Connections
- IBM Chat
- IBM Meetings
- IBM Traveler for SmartCloud Notes

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

Überträgt der Kunde Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service zugänglich ist, oder nutzt der Kunde die Inhalte einer solchen Website oder eines solchen Service, so erteilt er IBM die Zustimmung zur Übertragung der Inhalte, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten und gemäß den für die Website oder den Service geltenden Bedingungen des Dritten stattfindet. IBM gibt keine Gewährleistungen oder Zusicherungen hinsichtlich der Website oder Services Dritter und hat keine physische oder vertragliche Kontrolle über die Website oder Services Dritter. Dies gilt insbesondere auch für das Vorhandensein oder Nichtvorhandensein von Sicherheitsschutzmaßnahmen und die Einhaltung anwendbarer Datenschutzbestimmungen. IBM übernimmt keine Haftung für die Sites oder Services Dritter.

5.3 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.

5.4 Abruf und Löschung von Daten

Während der Laufzeit des Cloud-Service kann der Kunde Inhalte mit den folgenden Methoden extrahieren:

- Zugriff per API über das Social-Business-Toolkit (<https://www.ibm.com/social>)
- SmartCloud Notes-Daten werden durch Replikation von der Clientseite zur Verfügung gestellt
- Über die API sind keine Benutzervorgabedaten und sonstigen Metadaten, wie z. B. E-Mail-Signaturen, Mailweiterleitungsregeln, Mailfilter und Kalenderanzeigeoptionen, verfügbar.

Nach Ablauf oder Beendigung des Cloud-Service kann IBM Inhalte des Kunden, einschließlich Benutzervorgabedaten und sonstiger Metadaten, wie z. B. E-Mail-Signaturen, Mailweiterleitungsregeln, Mailfilter und Kalenderanzeigeoptionen, im vereinbarten Format auf Zeit- und Materialbasis bereitstellen. Der Kunde muss IBM vor Ablauf, spätestens aber zum Ende der Subscription-Laufzeit schriftlich benachrichtigen, falls er eine Rückgabe von Inhalten wünscht. Falls der Kunde keine Rückgabe von Inhalten anfordert, wird IBM die Inhalte (einschließlich personenbezogener Daten des Kunden) gemäß den Angaben im anwendbaren Datenblatt löschen.

5.5 Step Up

Im Auftragsdokument 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 Subscription und Support während der Subscription für den Step Up-Cloud-Service aufrechterhalten wird und die Anzahl der Subscriptions den Cloud-Service-Subscriptions entspricht.

5.6 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.

5.7 Dual-Entitlement-Angebote

Dual-Entitlement-Angebote 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 berechtigte 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 Berechtigungsnachweis 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 berechnet wurden, nach Ablauf der Subscription für das Dual-Entitlement-Angebot weiterhin zu nutzen, kann er die während der Subscription-Laufzeit des Cloud-Service erhaltenen Programmupgrades nach Ablauf oder Beendigung des Cloud-Service weiterhin verwenden. Der Kunde kann S&S für die zuvor erworbenen Programme durch Bestellung und Bezahlung der Wiedereinsetzung von Software-Subscription und -Support wiederaufnehmen.