

IBM Sterling Web Forms

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

IBM Sterling Web Forms vereinfacht den elektronischen Handel zwischen einem Kunden und den Drittnutzern des Cloud-Service, die vom Kunden zum Zugriff auf den Cloud-Service berechtigt werden, um Daten mit ihm auszutauschen oder den Cloud-Service in seinem Auftrag zu nutzen (nachfolgend „Gastbenutzer“ genannt). Die Gastbenutzer können über einen unterstützten Internet-Browser auf die Website des Cloud-Service zugreifen und elektronische Formulare anzeigen und verarbeiten. Der Cloud-Service bietet dem Kunden und seinen Gastbenutzern eine Übersicht über die von ihnen hochgeladenen Inhalte.

Der Cloud-Service verfügt über folgende Funktionen:

- Verwaltungssite – Ermöglicht dem Cloud-Service-Benutzer die Erstellung von Mitteilungen, das Anzeigen einer Reihe vordefinierter Berichte über die Aktivitäten eines Gastbenutzers und die Verwaltung der Datenbanken, aus denen die vordefinierten Optionen und Daten für den Gastbenutzer zur Verarbeitung von Transaktionen bereitgestellt werden.
- Web Forms-Benutzersite – Ermöglicht es einem Gastbenutzer, Transaktionen mit dem Kunden elektronisch über eine Internetverbindung abzuwickeln, indem beide die Möglichkeit erhalten, elektronische Geschäftsdokumente in einer Benutzerschnittstelle über einen unterstützten Internet-Browser aufzurufen.
- Ordnersuche und Details – Bietet dem Cloud-Service-Benutzer Einblick in die Dokumente, die sich im Maileingangs- oder Mailausgangsordner, im Archivordner und im Papierkorb des Gastbenutzers befinden.

Der Cloud-Service ermöglicht dem Kunden das Einstellen und Verwalten von Inhalten, die Informationen enthalten, die gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen ggf. als personenbezogene Daten gelten, wie beispielsweise Kontaktinformationen (Name, Adresse, E-Mail, Telefonnummer, Personalnummer und Kostenstelle) und technische Kennungen (Benutzername, Kennwort, IP-Adressen und MAC-Adressen). IBM wird den Weisungen des Kunden, seiner Mitarbeiter oder Gastbenutzer nachkommen, die sich auf den Zugriff auf diese personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

Dieser Cloud-Service ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf sensible personenbezogene Daten, geschützte Gesundheitsdaten oder andere regulierte Inhalte 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. Unter keinen Umständen darf der Kunde diesen Cloud-Service verwenden, um geschützte Gesundheitsdaten zu erfassen, zu verarbeiten oder zu speichern.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Dieser Cloud-Service wurde nach den Grundsätzen des Safe-Harbor-Abkommens zwischen den USA und der EU zertifiziert. Im Rahmen des Cloud-Service findet keine Verschlüsselung der Inhalte bei der Datenübertragung zwischen dem IBM Netz und der Kundenmaschine oder den Netzen Dritter statt. Im Cloud-Service abgelegte Inhalte, die zur Übertragung vorgesehen sind, werden nicht verschlüsselt. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Verschlüsselung von Inhalten, bevor sie in den Cloud-Service gestellt werden.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit des Cloud-Service. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Cloud-Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Cloud-Service berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf einen einzigen Cloud-Service in einem Bundle geltend machen.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,9 %	2 %
< 99,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%).

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
--	--

4. Technische Unterstützung

Nachdem IBM dem Kunden mitgeteilt hat, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist, wird technische Unterstützung für den Cloud-Service per Telefon, per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung erbracht. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des Cloud-Service zu betrachten. Die technische Unterstützung ist beim Cloud-Service eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich.

Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden im IBM Software as a Service Support Handbook beschrieben.

Support-Tickets für den Cloud-Service werden anhand der folgenden Fehlerklassen überwacht:

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

- **Entitäts-ID** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Entitäts-ID ist eine eindeutige Kennung, auf die in der Cloud-Service-Umgebung mit unterschiedlichen Begriffen verwiesen werden kann, wie z. B. Kunden-ID, Partner-ID, Lieferanten-ID, Hersteller-ID oder EDI-ID. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der im Cloud-Service enthaltenen Entitäts-IDs während des Messzeitraums abzudecken, der im Auftragsdokument angegeben ist.

Bei IBM Sterling Supplier Portal ist eine Entitäts-ID eine eindeutige Kennung für eine Handelsentität, unabhängig von der Organisationsstruktur der jeweiligen Handelsentität.

5.2 Einrichtungsgebühren

Eine einmalige Einrichtungsgebühr (Setup-Gebühr) kommt mit dem Verrechnungssatz und für den Abrechnungszeitraum zur Anwendung, die im Auftragsdokument angegeben sind.

5.3 Anteilige Monatsgebühren

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

5.4 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.

5.5 On-Demand-Gebühren

Die im Auftragsdokument angegebenen On-Demand-Gebühren fallen an, wenn der Kunde die Aktivierung der On-Demand-Komponente anfordert.

6. 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 30 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 30 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 30-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Zusätzliche Informationen

7.1 Verarbeitung der Inhalte

IBM kann 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, die mit der Nutzung des Cloud-Service im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität des Cloud-Service zusammenstellen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erhobenen personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

Für Geschäftsvorgänge, die in den EU-Mitgliedstaaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz stattfinden, gelten die folgenden Bedingungen: Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte einschließlich personenbezogener Daten (gemäß der Definition dieses Begriffs in der EU-Richtlinie 95/46/EG) grenzüberschreitend in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: Australien, Kanada, Frankreich, Deutschland, Indien, Irland, Niederlande, Vereinigtes Königreich und Vereinigte Staaten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM nach vorheriger Mitteilung diese Länderliste ändern kann, wenn dies zur Erbringung des Cloud-Service für notwendig erachtet wird. Die Vertragsparteien oder ihre verbundenen Unternehmen können für die Übermittlung personenbezogener Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum oder der Schweiz in ihren jeweiligen Rollen separate Vereinbarungen basierend auf den unveränderten EU-Standardvertragsklauseln gemäß dem EU-Beschluss 2010/87/EU unter Ausschluss der optionalen Klauseln abschließen. Alle Rechtsstreitigkeiten oder Verbindlichkeiten, die sich aus diesen Vereinbarungen ergeben, selbst wenn die Vereinbarungen zwischen verbundenen Unternehmen geschlossen wurden, werden von den Vertragsparteien so behandelt, als seien sie unter den Bedingungen der vorliegenden Vereinbarung entstanden.

7.2 Kompilierte Daten

IBM ist berechtigt, (i) anonyme, zusammengefasste Übersichtsdaten, die sich auf die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden beziehen, zu kompilieren und zu analysieren sowie (ii) Berichte, Studien, Analysen und andere Arbeitsergebnisse aus dieser Kompilierung und Analyse zu erstellen (gemeinsam als „Kompilierte Daten“ bezeichnet). IBM behält sämtliche Eigentumsrechte an den kompilierten Daten.

IBM ist berechtigt, die Kundendaten auf einen nicht produktiv genutzten Server innerhalb der Cloud-Service-Umgebung ausschließlich zu Testzwecken und zur Verbesserung der Qualität von IBM Produkten zu kopieren.

7.3 Zugang für Gastbenutzer

Die Gastbenutzer des Kunden müssen ggf. einer von IBM bereitgestellten Onlinevereinbarung zustimmen, damit sie auf den Cloud-Service zugreifen und diesen nutzen können. Der Kunde ist für die Gastbenutzer verantwortlich, einschließlich, aber nicht beschränkt auf a) sämtliche Forderungen der Gastbenutzer in Bezug auf den Cloud-Service, b) Gebühren, die für die Gastbenutzer anfallen, oder c) die missbräuchliche Verwendung des Cloud-Service durch die Gastbenutzer.

7.4 Datenübertragung

Im Rahmen der Nutzung des Cloud-Service werden ggf. Inhalte (einschließlich Kunden-ID und Kennwort) von Systemen oder Netzen Dritter bzw. an oder über Systeme oder Netze Dritter wie das Internet und sonstige Verbindungsservices übertragen, die nicht der Kontrolle von IBM unterliegen und für die IBM weder verantwortlich noch haftbar ist. Die über die Cloud-Service-Umgebung für die Handelspartner-Community des Kunden übermittelten Inhalte werden von den Sendern und Empfängern dieser Inhalte möglicherweise nicht als vertraulich behandelt. Der Kunde sollte die Inhalte verschlüsseln, wenn er sicherstellen möchte, dass die Inhalte weder in der Cloud-Service-Umgebung noch bei der Übertragung über Netze von IBM und Dritten lesbar oder entschlüsselbar sind. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Auswahl der Protokolle und Verfahren zur Übertragung der Inhalte über Netze von IBM und Dritten sowie die damit verbundenen Risiken.

IBM darf Inhalte nur dann außerhalb des Landes übertragen oder speichern, in dem der Kunde oder seine Endkunden und Lieferanten sowie die Organisationsentitäten, mit denen er eine Geschäftsbeziehung unterhält („Handelspartner“ genannt), ansässig sind, wenn dies zur Bereitstellung des Cloud-Service erforderlich oder durch geltendes Recht oder den Rechtsweg vorgeschrieben ist.

Der Cloud-Service kann das Übertragen von Inhalten zwischen dem Kunden und seinen Handelspartnern entweder über Direktverbindungen mit IBM oder Verbindungen über ein oder mehrere Gateways oder Netze Dritter („Verbindungsservices“ und „Verbindungsprovider“) umfassen. Vorbehaltlich der Regelungen in einer separaten Vereinbarung zwischen dem Kunden und einem Verbindungsprovider übernimmt der Verbindungsprovider keine Haftung im Zusammenhang mit dem Cloud-Service.

7.5 Einrichtung

Der Kunde wird IBM ausreichenden Zugang zu seinen Systemen gewähren sowie Informationen, Mitarbeiter und Ressourcen bereitstellen und allen anderen Verpflichtungen nachkommen, die für die Einrichtung des Cloud-Service erforderlich sind, ohne IBM dafür Kosten in Rechnung zu stellen.