

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

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 Managed Cloud Delivery

Die folgenden Cloud-Services werden gemäß der nachstehenden Beschreibung angeboten:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

Die IBM Emptoris Managed Cloud Delivery-Services werden in Verbindung mit dem Betrieb, der Nutzung und dem Zugriff auf das vom Kunden lizenzierte zugehörige IBM Programm, einschließlich der Produktionsserver, des Produktionsspeichers und einer Verbindung zwischen den Produktionsservern und dem Internet, bereitgestellt. Gegebenenfalls stellt IBM außerdem eine optionale Plattform mit einer Nicht-Produktionsumgebung (wie nachstehend beschrieben) zur Verfügung, sofern eine zusätzliche Instanz im Auftragsdokument angegeben ist. IBM übernimmt die Integration, Einrichtung und Konfiguration der Ausrüstung, die für die Bereitstellung von IBM Emptoris Managed Cloud Delivery für das lizenzierte zugehörige IBM Programm erforderlich ist. Die IBM Emptoris Managed Cloud Delivery-Services beinhalten keine Datenmigration, die bei entsprechender Beauftragung jedoch auf Zeit- und Materialbasis durchgeführt wird. IBM wird die erforderliche Hardware und Software, Telekommunikationshardware und -software, Sicherheitssoftware und sonstige Software bereitstellen und warten, die zum Betrieb und zur Aufrechterhaltung des Cloud-Service üblicherweise erforderlich ist. Sobald die Internet-URL veröffentlicht wird, können berechtigte Benutzer über einen Computer mit Internetanschluss und einem modernen Web-Browser auf das zugehörige IBM Programm zugreifen. Die Spezifikationen werden zum Zeitpunkt der Initialisierung der verwalteten Anwendung bekannt gegeben.

Eine Nicht-Produktionsumgebung ist eine Anwendung, die getrennt von der Produktionsanwendungsplattform bereitgestellt wird. Die Nicht-Produktionsumgebung kann sich nach Ermessen von IBM in einer anderen Einrichtung als die Produktionsanwendungsplattform befinden. Eine Plattform mit einer Nicht-Produktionsumgebung ist in erster Linie für Test- und Staging-Zwecke, Schulungen oder Qualitätssicherung vorgesehen und kann nach Wahl des Kunden entsprechend verwendet werden.

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.

1.1.1 Zugehörige IBM Programme

Die IBM Emptoris Managed Cloud Delivery-Services enthalten keine „Subscription und Support“ für das zugehörige IBM Programm. Der Kunde versichert, dass er die erforderlichen Lizenzberechtigungen sowie Subscription und Support für das IBM Programm erworben hat. Um Subscription und Support für die IBM Programme während der Subscription-Laufzeit des Cloud-Service zu erhalten, muss der Kunde seinen laufenden Subscription- und Support-Vertrag für die IBM Programme aufrechterhalten. Während der Laufzeit dieser Vereinbarung darf jede im Auftragsdokument angegebene Cloud-Service-Instanz nur unterstützte Versionen der IBM Programme verwenden, für die gemäß dem IBM Support Lifecycle-Dokument derzeit Standardunterstützung verfügbar ist.

Zugehöriges IBM Programm	Cloud-Service
IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements	IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Contract Management Sell Side	IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Contract Management Buy Side	IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Contract Management	IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Services Procurement	IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Sourcing	IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Spend Analysis	IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management	IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
IBM Emptoris Program Management	IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode

Mit diesem Cloud-Service besteht die Möglichkeit, die Kapazität durch Hinzufügen zusätzlicher Server zur Konfiguration zu erhöhen, wenn der Kapazitätsbedarf die Standardserverkonfiguration überschreitet.

1.2.2 IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator bietet die folgende Funktionalität:

- Ein dynamisches Zuordnungssystem leitet Benutzeranforderungen für sichere Anwendungsinhalte an den optimalen Server.
- Routenoptimierungstechnologie ermittelt den optimalen Pfad zurück zur Ursprungsinfrastruktur für das Abrufen dynamischer Anwendungsinhalte
- Ein Transportprotokoll optimiert die Kommunikation zwischen Server und Ausgangspunkt auf transparente Art und Weise.
- Der Server ruft die angeforderten Anwendungsinhalte ab und überträgt sie über sichere optimierte Verbindungen zurück an den Benutzer.

1.2.3 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection on Cloud stellt eine verschlüsselte Site-to-Site-Verbindung zwischen dem Endpunkt im Netz des Kunden und dem Hosting-Endpunkt des IBM Emptoris-Cloud-Service zur Verfügung. Der gesamte Datenverkehr zwischen diesen beiden Endpunkten wird sicher verschlüsselt. Die Daten werden mit branchenüblichen Verschlüsselungsschlüsseln und -methoden auf der Sendeseite verschlüsselt und auf der Empfangsseite

entschlüsselt. Falls eine virtuelle private Netzverbindung für Nicht-Produktionsinstanzen benötigt wird, muss eine zusätzliche Subscription erworben werden.

1.2.4 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Reporting Add-On

Das IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Reporting Add-On bietet die erforderliche Infrastruktur für die Installation von IBM Cognos zur Verwendung mit IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery und IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery. Dieses Angebot wird nicht benötigt, wenn der Kunde IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery oder IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery erworben hat.

1.2.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

Mit IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database werden die in einer dedizierten Datenbankinstanz gespeicherten Kundendaten unter Verwendung eines Verschlüsselungsschlüssels für den folgenden Cloud-Service verschlüsselt, sofern dies im Auftragsdokument angegeben ist:

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Verschlüsselungsschlüssel sind in einem Schlüsselsafe gespeichert. Für jede Datenbankinstanz sind dedizierte eindeutige Schlüssel erforderlich. Es werden keine Schlüssel gemeinsam verwendet, selbst dann nicht, wenn sich die Datenbankinstanzen auf gemeinsam genutzter Hardware befinden. IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery und IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery speichern keine Anhänge in der Datenbank, sodass die in den Anhängen enthaltenen Daten nicht verschlüsselt werden.

Der Kunde muss für jede Produktions- und jede Nicht-Produktionsinstanz eine Instanz von IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database erwerben, wenn die dort gespeicherten Kundendaten verschlüsselt werden sollen.

2. Sicherheitsbeschreibung

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

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.

Im Rahmen des Cloud-Service werden die Inhalte bei der Datenübertragung zwischen dem IBM Netz und dem Netzeingangspunkt oder der Maschine des Endbenutzers verschlüsselt. Ruhende Inhalte, die zur Übertragung vorgesehen sind, werden vom Cloud-Service verschlüsselt, wenn der Kunde mindestens Version 10.1.1 des Cloud-Service verwendet oder den Cloud-Service IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database erworben hat; anderenfalls ist der Kunde für die Verschlüsselung der Inhalte verantwortlich, bevor sie in den Cloud-Service eingestellt werden.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von dreißig Arbeitstagen nach dem Ereignis geltend gemacht werden, das den Cloud-Service beeinträchtigt hat. 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)
<99,0	2 %
<97,0	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	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
<hr/>	
43.200 Minuten insgesamt	

4. Technische Unterstützung

IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, das Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse enthält. Die technische Unterstützung ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	<p>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. Hinweis: Wir arbeiten rund um die Uhr (24x7) mit dem Kunden zusammen, um kritische Probleme zu beheben, sofern der Kunde einen technischen Mitarbeiter während dieser Zeit bereitstellt.</p>	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	<p>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.</p>	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	<p>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.</p>	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	<p>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.</p>	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Die Cloud-Service-Angebote werden mit den folgenden Metriken verkauft:

- a. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums, der im Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- b. **Verbindung** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Verbindung ist die Anbindung oder Zuordnung einer Datenbank, einer Anwendung, eines Servers oder einer anderen Art von Einheit zum Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Verbindungen abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Cloud-Service hergestellt wurden oder hergestellt werden.

5.2 Anteilige Monatsgebühren

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

5.3 Prüfung

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen sowie den Zugang zu seinen Räumlichkeiten gestatten, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung der Vereinbarung durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen

Zeitpunkt gültigen Verrechnungssätzen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der Laufzeit des Cloud-Service und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.

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 90 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 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Zusätzliche Informationen

7.1 Allgemeines

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribent der Cloud-Services verweisen darf.

7.2 Daten

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 in 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 erfassten 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 erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

7.3 Sicherung

Für Produktionsinstanzen werden täglich und für Nicht-Produktionsinstanzen werden wöchentlich Sicherungen durchgeführt. Die Sicherungskopien der Kundendaten werden von IBM bei Produktionsinstanzen für einen Zeitraum von maximal 90 Tagen und bei Nicht-Produktionsinstanzen für bis zu sieben Tage aufbewahrt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Sicherheit des Cloud-Service so zu konfigurieren, dass einzelne Benutzer keine Daten löschen können. Werden trotzdem Daten gelöscht, ist sich der Kunde dessen bewusst und bestätigt, dass IBM nicht dazu verpflichtet ist, die gelöschten Daten wiederherzustellen, und Maßnahmen zur Datenwiederherstellung ggf. in Rechnung stellen wird.

7.4 Ablauf des Cloud-Service

Vor Beendigung oder Kündigung des Cloud-Service können die Daten vom Kunden über die vom Cloud-Service bereitgestellten Berichterstellungs- oder Exportfunktionen extrahiert werden. Kundenspezifische Datenextraktionsservices werden unter einer separaten Vereinbarung zur Verfügung gestellt. Wenn IBM innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung oder Kündigung des Cloud-Service eine entsprechende Anforderung des Kunden erhält, wird IBM die Kundeninhalte löschen oder dem Kunden eine elektronische Kopie seiner Inhalte im nativen Anwendungsformat zukommen lassen. Ein Nachweis über die Löschung der Inhalte oder eine Kopie der Inhalte kann über die technische Unterstützung angefordert werden.

7.5 Cloud-Service-Upgrades

IBM wird Software-Upgrades für die Produktions- oder die Nicht-Produktionsinstanzen zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit installieren und konfigurieren.

IBM wird die Einstellung des Supports für die Version des zugehörigen IBM Programms, die als Teil des Cloud-Service bereitgestellt wird, 12 Monate vorher ankündigen. Vor dem Ablaufdatum des Supports wird IBM in Zusammenarbeit mit dem Kunden jede seiner Cloud-Service-Instanzen auf eine unterstützte Version der zugehörigen IBM Programme migrieren. Die Migrationskosten trägt der Kunde. Wird die Migration auf eine unterstützte Version des zugehörigen IBM Programms nicht innerhalb der mitgeteilten Frist abgeschlossen, kann IBM diese Vereinbarung mit einer Frist von 30 Tagen durch schriftliche Benachrichtigung des Kunden kündigen, es sein denn, die Verzögerungen werden ausschließlich von IBM oder ihren Unteraufnehmern verursacht.

7.6 Datenbankaktualisierungen

IBM wird für jedes erworbene Nicht-Produktionssystem die Inhalte der Produktionsdatenbank des Kunden einmal pro Quartal auf die Nicht-Produktionsinstanz des Kunden replizieren. Die Aktualisierungsservices werden zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit durchgeführt.

7.7 Vom Kunden bereitgestellte Zertifikate

Der Cloud-Service wird für einen von IBM bereitgestellten Uniform Resource Locator (URL) für das Internet konfiguriert, außer wenn auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden eine kundeneigene URL verwendet werden soll. Bei Verwendung einer kundeneigenen Internet-URL für den Cloud-Service trägt der Kunde die gesamte Verantwortung und Wartung sowie sämtliche Kosten für die Verlängerung der URL und der erforderlichen Zertifikate. Der Kunde muss IBM die erforderlichen Zertifikate und Setup-Informationen zur Verfügung stellen, bevor der Cloud-Service vollständig eingerichtet werden kann.

7.8 Disaster-Recovery

Soweit der Kunde mit einer aktuellen unterstützten Version des Cloud-Service arbeitet und mindestens eine Nicht-Produktionsumgebung erworben hat, wird bei einer Systemunterbrechung größeren Ausmaßes, die durch eine Naturkatastrophe (z. B. Brände, Erdbeben, Überflutungen) ausgelöst wird, Disaster-Recovery durchgeführt, indem mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand versucht wird, die Produktionsdaten des Kunden in einer seiner Nicht-Produktionsumgebungen mit einem Wiederherstellungsziel von 72 Stunden wiederherzustellen. Dies ist keine Gewährleistung und Service-Level-Agreements kommen nicht zur Anwendung.

7.9 Beschränkungen bei IBM Sourcing Managed Cloud Delivery und Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode

Die Infrastruktur des Angebots IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery wurde zur Unterstützung der folgenden Benutzerzahlen konfiguriert:

- 300 gleichzeitig angemeldete Benutzer, die RFPs, RFIs, RFQs oder Käuferumfragen ausführen, oder
- 270 gleichzeitig angemeldete Benutzer, die englische umgekehrte und englische klassische Auktionen ausführen, oder
- 60 gleichzeitig angemeldete Benutzer, die japanische oder niederländische umgekehrte oder klassische Auktionen ausführen.

Gleichzeitig angemeldete Benutzer sind als Benutzer definiert, die zeitgleich am System angemeldet und aktiv sind. Abhängig von verschiedenen Faktoren kann das System so konfiguriert werden, dass zusätzliche Volumen der gleichzeitig angemeldeten Benutzer verarbeitet werden können. Für die Unterstützung größerer Nutzungsvolumen können zusätzliche Infrastrukturressourcen erforderlich sein.

Wenn der Kunde das OJEU-Feature (Official Journal of the European Union = Amtsblatt der Europäischen Union) nutzt, mit dem das Einkaufssystem Daten an die Site „Tenders Electronic Daily“ (TED) überträgt, ist der Kunde für die Beachtung des OJEU und die Absolvierung des GAMMA-Tests verantwortlich. (Tenders Electronic Daily ist ein mehrsprachiger Onlinedienst der Europäischen Union für die Bekanntmachung öffentlicher Aufträge.) Die Datenübertragung findet ausschließlich zwischen dem Kunden und dieser Site der Drittpartei statt. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder die Services Dritter.