

IBM Emptoris Strategic Supply Management on 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 Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud

Benutzer von IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud haben Zugriff auf die Cloud-Services, für die der Kunde laut Berechtigungsnachweis Berechtigungen erworben hat, und können diese Angebote abhängig von den erworbenen Benutzertypen und entsprechend der Beschreibung in den anwendbaren Servicebeschreibungen verwenden. Die Nutzung dieses Cloud-Service in Verbindung mit den unten aufgeführten Angeboten muss unter Einhaltung der im Auftragsdokument festgelegten Bedingungen und in Übereinstimmung mit der Servicebeschreibung des jeweiligen Angebots erfolgen.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

1.2 IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator bietet die folgende Funktionalität und verwendet dazu das Akamai Technologies Content Delivery Network:

- 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.

1.3 IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

IBM Emptoris 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 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 (VPN) für Nicht-Produktionsinstanzen benötigt wird, muss eine zusätzliche Subscription erworben werden.

1.4 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

Mit IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud werden die in einer dedizierten Datenbankinstanz gespeicherten Kundendaten unter Verwendung eines Verschlüsselungsschlüssels für die folgenden Cloud-Services Version 10.1 verschlüsselt, sofern diese im Auftragsdokument angegeben sind:

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

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 on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud und IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud 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, deren Kundendaten verschlüsselt werden sollen, eine Instanz von IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud erwerben.

1.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

Das IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On bietet die erforderliche Infrastruktur für die Installation von IBM Cognos zur Verwendung mit IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud und IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. In Verbindung mit der IBM Cognos-Funktionalität dürfen nur die in diesen Services generierten oder gespeicherten Daten verwendet werden. Konfiguration- und Datenmodellerstellungsservices werden unter einer separaten Vereinbarung zur Verfügung gestellt. Dieses Angebot wird nicht benötigt, wenn der Kunde IBM Emptoris Contract Management on Cloud oder IBM Emptoris Services Procurement on Cloud erworben hat.

1.6 Remote erbrachte Services

Damit IBM die Serviceprojekte und Wartungsservices erbringen kann, wird der Kunde:

- einen Ansprechpartner benennen, an den alle den Cloud-Service betreffenden Fragen zu richten sind und der aufseiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Cloud-Service hat, der die Kommunikation zwischen IBM und allen an dem Cloud-Service beteiligten Abteilungen des Kunden koordiniert, der an Projektstatusbesprechungen teilnimmt und Informationen, Daten und Entscheidungen innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Anforderung durch IBM beschafft und bereitstellt sowie bei Bedarf die

Lösung und Eskalation von Problemen im Zusammenhang mit dem Cloud-Service innerhalb des Kundenunternehmens unterstützt;

- IBM den Zugriff auf seine Cloud-Services bereitstellen;
- bei der Ausführung von Aufgaben und Aktivitäten mitwirken;
- bestätigen und sich damit einverstanden erklären, dass diese Services dazu vorgesehen sind, einen einzigen Geschäftsbereich mit einmal festgelegten Anforderungen bei der Implementierung der Software zu unterstützen. Der Cloud-Service unterstützt die Bereitstellung für mehrere Geschäftsbereiche, für weitere Bereiche können aber zusätzliche Serviceprojekte erforderlich sein;
- seine Geschäftsanforderungen im Zusammenhang mit den erworbenen Serviceprojekten und Wartungsservices mitteilen;
- die Verantwortung für die Entwicklung und Implementierung von Testplänen, entsprechenden Testscripts und zugehörigen Daten übernehmen;
- die Verantwortung für die Entwicklung von Geschäftsabläufen für Endbenutzer sowie für die Entwicklung und Bereitstellung von Enablement-Services für die Endbenutzer übernehmen und
- vor der Beauftragung von Drittanbietern, deren Tätigkeit sich auf die Bereitstellung der Services durch IBM auswirken kann, Rücksprache mit IBM halten und die Verantwortung für die Steuerung und Leistung der Drittanbieter übernehmen.

1.6.1 Serviceprojekte

a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment

IBM stellt Services bereit, um die Kundenanforderungen für die Implementierung der IBM Strategic-Supply-Management-Cloud-Services zu prüfen und zu bestätigen. Zu dieser Beurteilung der Anforderungen gehört die technische Auslegung der IT-Assets für einen effektiven Betrieb des Produktionssystems, die technische Bewertung der Leistung, die Endbenutzerworkstations bei Mindestanforderungen an die Software erbringen müssen, eine allgemeine Bewertung der Funktionstauglichkeit der Softwaremodule unter Berücksichtigung der Kundenanforderungen sowie eine Erörterung des vom Kunden gewünschten Projektansatzes, der Projektressourcen und des Projektzeitplans. IBM wird dem Projektteam des Kunden im Anschluss daran einen Projektansatz mit Empfehlungen für geeignete Services vorschlagen sowie einen Kostenvoranschlag, eine Schätzung des Projektzeitplans und eine Ressourcenschätzung unterbreiten. IBM wird außerdem einen Vorschlag für die Auslegung der IT-Assets machen und eine Bewertung hinsichtlich der Leistung der vom Kunden genutzten Workstations abgeben.

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service

IBM Services für die Implementierung der Virtual Supplier Master-Dateifunktionen, um die Implementierung der IBM Emptoris Strategic-Supply-Management-Cloud-Services zu unterstützen. IBM wird zwei Planungsworkshops für Masterdateien innerhalb von Virtual Supplier Master (VSM) abhalten, die Organisationen, Benutzer, Lieferanten, Kategorien und weitere Referenzfelder, abhängig von den Softwaremodulen, einschließen. IBM wird bis zu 16 Stunden für die Einführung in die Konfiguration von VSM-Elementen, wie Stapeljobvorlagen, Branding, Benutzersicherheit, SAML 2.0 SSO, und weiterer Betriebselemente von VSM bereitstellen. IBM wird dem Kunden beratende Unterstützung bei der Softwarenutzung, dem Validierungsprozess, der Entwicklung von Geschäftsprozessen und der Einführung der Endbenutzer in den Cloud-Service leisten.

c. IBM Emptoris Strategic Supply Management SSO SAML 2.0 Implementation Service

IBM Services für die Bereitstellung funktionaler und technischer Anleitungen für die Konfiguration einer SSO-Kundenlösung mit SAML 2.0. IBM wird einen Planungsworkshop abhalten, in dem die Konfigurationsdetails für SSO innerhalb von VSM geprüft werden, einschließlich einer Prüfung der VSM-Funktionen zum Aktualisieren der Benutzerdatensätze mit dem Benutzernamen entsprechend dem SSO-Authentifizierungsansatz. IBM wird ein Beispiel für eine IdP-Datei bereitstellen, die vom Kunden konfiguriert und in VSM hochgeladen werden muss. IBM wird die Testaktivitäten des Kunden für die SSO-Konfiguration in Nicht-Produktionsumgebungen und an Produktionsstandorten unterstützen. Der Remote Service IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

- d. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Application Consulting Add-On Service**
IBM Services für die Vermittlung weiterer Fachkenntnisse zu jedem IBM Emptoris Strategic-Supply-Management-Cloud-Service in den Bereichen Design, Konfiguration, Best Practices, Einführung für den Administrator, Build-Unterstützung, Unterstützung bei der Qualitätssicherung im Rahmen jedes anderen remote erbrachten Serviceprojekts.
- e. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Technical Consulting Add-On Service**
Technische Beratungsleistungen von IBM zur Verwendung eines der Web-Services der IBM Emptoris Strategic-Supply-Management-Cloud-Services, Best Practices und Vermittlung weiterer Standardfachkenntnisse. IBM wird den Kunden bei Fragen zur technischen Produktdokumentation unterstützen, Beispielcode und Best Practices für den Einsatz der Standard-Web-Services der IBM Emptoris-Produkte bereitstellen, die vom Kunden erstellte Designdokumentation prüfen und Feedback geben. Der Kunde ist für die Fehlerbehebung in dem von ihm erstellten Code selbst verantwortlich.
- f. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Service**
IBM wird die Suite-übergreifende Standarddashboardberichtsfunction konfigurieren und bereitstellen. Dazu gehören die Extraktion aus Suite-Modulen und die Entwicklung von bis zu drei DashboardberichtsDarstellungen aus Daten auf Suite-Ebene unter Verwendung von Standarddatenfeldern der Suite. IBM wird einen Planungsworkshop abhalten, in dem die in den Bericht aufzunehmenden Datenelemente sowie der Prozess zum Extrahieren der Daten aus jedem der Suite-Module für die Verwendung in der Berichtsfunction geprüft werden. IBM wird die Extraktionssoftware zunächst in der Nicht-Produktionsumgebung implementieren und anschließend mit Zustimmung des Kunden in der Produktion. IBM wird die extrahierten Daten in eine IBM InfoSphere DataStage-Datenbank für die Berichterstellung auf Suite-Ebene übertragen, damit die IBM Cognos-Berichterstellungssoftware als Datenpaket darauf zugreifen kann. IBM wird die ersten Extraktionen und ein Datenmodell am Teststandort für Kundentests bereitstellen. Nach der Zustimmung des Kunden wird IBM die ersten Extraktionen, das Datenmodell und die ersten Dashboardberichte im Cloud-Service bereitstellen.
- g. IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement**
IBM wird eine Beurteilung zur Statusprüfung der Konfiguration, Implementierung und Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden abgeben. Die Beurteilung wird Erkenntnisse und Verbesserungsvorschläge basierend auf allgemeinen Best Practices zur Nutzung des Cloud-Service einschließen. Im Rahmen dieses Service wird IBM die ursprüngliche Dokumentation für die Implementierung des Kunden prüfen, alle offenen Problem Maintenance Reports (PMR) prüfen, Endbenutzer befragen, die Cloud-Service-Konfiguration des Kunden prüfen, eine Beurteilung der IBM Innovation and Integration Services-Integrationen und Anpassungen der einzelnen Module abgeben sowie einen Analysebericht über die Statusprüfung mit Erkenntnissen, Beobachtungen und Verbesserungsvorschlägen unterbreiten. Der Remote Service IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.
- h. IBM Emptoris Strategic Supply Management Administrator Enablement Service Engagement**
IBM wird Services für die Einführung von Kundenadministratoren in den Cloud-Service bereitstellen. Dazu gehören Funktionsprüfungen der Verwaltungsfunktionen, Erörterungen der Best Practices, praktische Erfahrungen mit der Durchführung der Verwaltungsfunktionen an einem Teststandort und die Beantwortung spezifischer Kundenfragen während der Einführungssitzung. Die Prüfungen schließen die Verwaltung von Lieferanten, internen Organisationen, Benutzern, Kategorien und weiteren Referenzdaten in VSM ein. Zu den in der Einführung behandelten Funktionen gehören der Stapelimport von Masterdateidaten, das Branding der Site, Konfigurationen der Benutzerauthentifizierungsparameter, die Konfiguration von SSM-Benachrichtigungen sowie Benutzerschnittstellenfunktionen zum Ändern der Anzeigelisten und Exportieren von Daten aus dem SSM-Modul. Der Remote Service IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

1.6.2 Wartungsservices

a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Monthly Data Refresh Service

IBM wird die Standarddaten auf monatlicher Basis aus den SSM-Suite-Modulen extrahieren und das Suite-Datenpaket mit den neuen monatlichen Extrakten aktualisieren. Dieser Service wird 12 Mal über einen Zeitraum von 12 Monaten erbracht. Der Remote Service IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Quarterly Data Refresh Service

IBM wird die Standarddaten auf vierteljährlicher Basis aus den SSM-Suite-Modulen extrahieren und das Suite-Datenpaket mit den neuen vierteljährlichen Extrakten aktualisieren. Dieser Service wird 4 Mal über einen Zeitraum von 12 Monaten erbracht. Der Remote Service IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation muss gleichzeitig mit diesem Service erworben und durchgeführt werden oder abgeschlossen sein, bevor dieser Service erbracht wird.

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 Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

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.

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 das Angebot IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud 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 die Verfügbarkeit des 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 Vorfalles 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)
< 99,7 % für Kunden, die Premium Support erwerben	2 %
< 99,0 %, wenn kein Premium Support erworben wird	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 (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

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

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

<p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p>43.200 Minuten insgesamt</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat</p>
---	---

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

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

- a. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein berechtigter Benutzer ist eine bestimmte Person, der Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird. Der Kunde muss für jeden berechtigten Benutzer eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben, der auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) während des Messzeitraums, der im Auftragsdokument angegeben ist, auf das Cloud-Service-Angebot zugreift. Eine Berechtigung für einen berechtigten Benutzer ist diesem eindeutig zugeordnet und darf weder gemeinsam genutzt noch neu zugeordnet werden, außer zur permanenten Übertragung der Berechtigung für einen berechtigten Benutzer auf eine andere Person.
- b. **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.
- c. **Kundenprojekt (Engagement)** ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- d. **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

Abrechnungszeitraums, der im Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

5.2 Anteilige Monatsgebühren

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

5.3 Gebühren für Remote Services

Remote Services und Wartungs-Subscriptions werden entweder remote oder an einem IBM Standort erbracht. Die von IBM bereitgestellten Projektpläne sowie die Projektdokumentation befinden sich im Eigentum von IBM und werden dem Kunden mit uneingeschränkten Kopier- und Wiederverwendungsrechten für seine Geschäftsaktivitäten zur Verfügung gestellt. IBM wird die Ressourcen für die Umsetzung innerhalb von 20 Geschäftstagen nach Auftragseingang zuordnen und wöchentliche Projektstatusberichte bereitstellen. Remote erbrachte Serviceprojekte werden voraussichtlich innerhalb von 150 Tagen nach Beginn der Serviceaktivität abgeschlossen.

5.4 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 Bedingungen

7.1 Allgemeines

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

7.2 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.

7.3 Ablauf des Cloud-Service

Vor dem Ablauf oder der Beendigung des Cloud-Service können 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 dem Ablauf- oder Beendigungsdatum des Cloud-Service eine entsprechende Unterstützungsanfrage des Kunden erhält, wird IBM dem Kunden eine elektronische Kopie seiner Inhalte im nativen Anwendungsformat zukommen lassen.

7.4 Cloud-Service-Upgrades

IBM wird Software-Upgrades für die Produktions- oder die Nicht-Produktionsinstanzen des Cloud-Service zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit während der Geschäftszeiten in der Zeitzone des Kunden installieren und konfigurieren. Bei Subscriptions für den Essential oder Premier Premium Support kann der Kunde verlangen, dass Upgrades abhängig von der Verfügbarkeit an Wochenenden geplant werden. Kunden mit einer Subscription für den Premier Premium Support haben bei der Planung von Upgrades an Wochenenden Priorität.

IBM wird die Einstellung des Supports für die Softwareversion, 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 Software migrieren. Die Migrationskosten trägt der Kunde. Wird die Migration auf eine unterstützte Version der Software nicht innerhalb des in der Mitteilung genannten Zeitraums abgeschlossen, kann IBM diese Vereinbarung mit einer Frist von 30 Tagen durch schriftliche Benachrichtigung des Kunden kündigen, es sei denn, die Verzögerungen werden ausschließlich von IBM oder ihren Unterauftragnehmern verursacht.

7.5 Datenbankaktualisierungen

IBM wird die Inhalte der Produktionsdatenbank für jedes erworbene Nicht-Produktionssystem ein Mal pro Quartal (oder bis zu vier Mal pro Quartal beim Premium Support) auf die Nicht-Produktionsinstanz des Kunden replizieren. Die Aktualisierungsservices werden zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit durchgeführt.

7.6 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.

7.7 Disaster-Recovery

Soweit der Kunde mit einer aktuellen unterstützten Version des Cloud-Service arbeitet, werden bei einer Systemunterbrechung größeren Ausmaßes, die durch eine Naturkatastrophe (z. B. Brände, Erdbeben, Überflutungen) ausgelöst wird, Disaster-Recovery-Maßnahmen 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.