

IBM Sterling B2B Integration Services

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden der Vertragspartner 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

Die IBM Sterling B2B Integration Services ermöglichen die Konnektivität und Onlinezusammenarbeit mit den Endkunden und Lieferanten des Kunden sowie den Organisationsentitäten, mit denen der Kunde eine Geschäftsbeziehung unterhält (nachfolgend „Handelspartner“ genannt). Aufbauend auf den cloudbasierten B2B-Integrations- und Visibilitätsfunktionen von IBM Sterling B2B Services – B2B Collaboration Network bietet dieser Cloud-Service umfassende Serviceangebote für das Onboarding der Handelspartner, B2B-Prozessmanagement und Unterstützung für die Handelspartner. Die folgende Liste enthält alle verfügbaren Komponenten dieses Cloud-Service. Der Kunde ist nur zum Erhalt der Komponenten berechtigt, die er per Subscription gemäß einem Auftragsdokument oder einer separaten Leistungsbeschreibung (wie unten angegeben) bzw. als „On-Demand-Services“ oder „Remote Services“ (ebenfalls wie unten angegeben) bezieht.

Einige Komponenten des Cloud-Service umfassen das Erstellen von Maps für Prozesse. Eine **Standardmap** bezeichnet eine Map, die eines oder mehrere der folgenden Merkmale aufweist: (a) Standardstrukturen (z. B. einzelne untergeordnete Detailstufen ohne untergeordnete Positionen); (b) Standardlogik (z. B. Variablenzuweisung, Lookup/Querverweis, keine Berechnungen oder bedingte Schleifen); (c) keine Vor- oder Nachverarbeitung, „Benutzerexits“ oder Mehrdateienausgabe; (d) Dateistruktur mittelgroßer Anwendungen (z. B. derzeit weniger als 20 Summenfelder und 4 Datensatztypen); (e) keine XML-Transformation; und (f) Einzelausgabedateien. Eine **erweiterte Map** bezeichnet eine Map, die eines oder mehrere der folgenden Merkmale aufweist: (a) komplexe Strukturen (z. B. einzelne untergeordnete Detailstufen oder untergeordnete Positionen); (b) erweiterte Logik (z. B. kundenspezifische interne Logik, Lookup/Querverweis, komplexe Berechnungen, bedingte Schleifen); (c) keine Vor- oder Nachverarbeitung, „Benutzerexits“ oder Mehrdateienausgabe; (d) Dateistruktur mittelgroßer Anwendungen (z. B. derzeit weniger als 40 Summenfelder und 8 Datensatztypen); und (e) Einzelausgabedateien. Die **Mapping Requirements Specifications (MRS)** schließlich bieten die visuelle Darstellung für die Mapentwicklung. Die MRS werden als Spreadsheet geliefert, das die Definition der Beziehung auf Feldebene zwischen den Quelldaten und den Ausgabedaten enthält.

Die IBM Sterling B2B Integration Services ermöglichen dem Kunden das Übertragen von Dateien an IBM, um sie anhand von Verfahren, die auf von ihm bereitgestellten Geschäftsregeln basieren, konvertiert und an seine Handelspartner weitergeleitet werden. Die von den Handelspartnern empfangenen Dateien werden anhand von Verfahren, die auf vom Kunden bereitgestellten Geschäftsregeln basieren, in das vom Kunden angeforderte Format konvertiert und gemäß den Anweisungen des Kunden an ihn übertragen. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die Business-Continuity aufrechtzuerhalten und voraussichtliche Testzeiten, Migrationen und Konvertierungen der Handelspartner-Community mitzuteilen.

Falls erforderlich, werden zusätzlich erbrachte Remote Services gemäß den Verrechnungssätzen in Rechnung gestellt, die in einer kundenspezifischen Leistungsbeschreibung enthalten sind, die einer separaten Vereinbarung zwischen dem Kunden und IBM unterliegt.

IBM wird die Onlinesichtbarkeit von Daten für die Dauer der Subscription-Laufzeit bereitstellen und aufrechterhalten. Wenn der Kunde zum Beispiel eine Subscription-Laufzeit von 36 Monaten vereinbart, werden alle Daten während dieser Subscription-Laufzeit aufbewahrt. Wird die Subscription-Laufzeit um weitere 24 Monate verlängert, dann werden die Daten der zurückliegenden 24 Monate auf rollierender Basis aufbewahrt; das heißt, dass bei Ablauf von 6 Monaten der neuen Subscription-Laufzeit die Daten der ersten 6 Monate der neuen Subscription-Laufzeit und die Daten der letzten 18 Monate der vorangegangenen Subscription-Laufzeit aufbewahrt wurden. Die Datenaufbewahrungsdauer kann auf der Basis eines gesonderten Angebots, das im Auftragsdokument angegeben wird, verlängert werden. Die Daten werden abhängig von der definierten Aufbewahrungsdauer täglich gelöscht. Falls zusätzliche

Daten aufbewahrt werden sollen, müssen wie nachstehend beschrieben optionale Aufbewahrungszeiträume erworben werden.

Projekt-Framework

IBM stellt die Lösungsressourcen für die Planung, Erstellung und Implementierung des Cloud-Service bereit. Dazu gehören folgende Phasen:

- a. Die Servicegestaltungsphase ist die Entwurfsphase für die Geschäfts- und die technische Umgebung. IBM nimmt eine Bewertung der aktuellen Kundenumgebung vor und überprüft dabei alle zuvor ausgearbeiteten Architekturdokumente sowie alle zusätzlich erfassten Anforderungen für die Erstkonfiguration der Hardwaresysteme, Kommunikationseinrichtungen, Anwendungsprogrammierschnittstellen und Anforderungen der Handelspartner.
- b. Die Servicebereitstellungsphase umfasst die Migration der bestehenden Handelspartner-Community des Kunden (d. h. der Entitäts-IDs und Maps) in den Cloud-Service durch:
 - (1) Implementierung der Konnektivität zwischen dem Kunden und IBM
 - (2) Implementierung der Konnektivität zwischen den Handelspartnern des Kunden und IBM
 - (3) Durchführung von Komponenten-, Integrations- und Verbindungstests in Übereinstimmung mit IBM Testplänen
 - (4) Entwicklung der Mapping Requirements Specifications und Maps
 - (5) Zusammenarbeit mit dem Kunden zur Implementierung der Handelspartner-Community des Kunden
- c. Die Betriebsphase umfasst das Management der täglichen Betriebsabläufe des Cloud-Service durch IBM. IBM steuert und verwaltet Einrichtungen bestehend aus Hardware und Software, die mit der Infrastruktur für den elektronischen Handel des Kunden in Zusammenhang stehen, einschließlich Ausrüstung, Kommunikation und Anwendungen, in einer sicheren Umgebung.

2. Optionale Services

2.1 Optionale Transformationsservices

IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change

Dieser Service beinhaltet die Durchführung von bis zu vier (4) Datenänderungen, die Durchführung von bis zwei (2) Testzyklen und bei Bedarf die Aktualisierung der MRS.

2.2 Optionale Unterstützungsservices

a. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Services Process Support Subscription

Dieser Service umfasst technische Unterstützung und Serviceunterstützung für den Kunden. Der Kunde erbringt First-Level-Support für die Handelspartner-Community und IBM leistet Second-Level-Support für die Handelspartner-Community, wobei die vom Kunden eskalierten technischen Probleme bearbeitet werden. Diese Unterstützungsstufe ergänzt die Standardunterstützung für den Cloud-Service.

Außerdem wird IBM einen Programmmanager benennen, der zusammen mit dem Kunden einen Electronic Commerce (EC) Business Plan erarbeiten wird, in dem die Geschäftsstrategien und Ziele im Hinblick auf den elektronischen Handel festgelegt sind. Der Programmmanager wird den Projektverlauf überwachen, Geschäftsabläufe prüfen und Empfehlungen aussprechen, Beurteilungen abgeben und als alleiniger Ansprechpartner gegenüber dem Kunden auftreten.

b. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Support

Dieser Service umfasst technische Unterstützung und Serviceunterstützung für den Kunden und die Handelspartner-Community des Kunden. IBM wird technische Probleme im Zusammenhang mit B2B bearbeiten und alle geschäftsbezogenen Probleme zur Lösung an den Kunden weiterleiten (eskaliert). IBM wird der Handelspartner-Community des Kunden eine Telefonnummer für die Kontaktaufnahme mit dem IBM Support mitteilen. Diese Unterstützungsstufe ergänzt die Standardunterstützung für den Cloud-Service.

c. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Client Process Support with Client Supplier Support

Dieser Service umfasst technische Unterstützung und Serviceunterstützung für den Kunden und die Lieferanten-Community des Kunden. IBM wird technische Probleme im Zusammenhang mit B2B bearbeiten und alle geschäftsbezogenen Probleme zur Lösung an den Kunden weiterleiten (eskalisieren). IBM wird der Lieferanten-Community des Kunden eine Telefonnummer für die Kontaktaufnahme mit dem IBM Support mitteilen. Diese Unterstützungsstufe ergänzt die Standardunterstützung für den Cloud-Service.

2.3 Optionale Datenaufbewahrung

IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Extended Data Retention

Dieser Service ermöglicht die längerfristige Speicherung zusätzlicher Daten, die vor der aktuellen Subscription-Laufzeit erstellt wurden. Der Speicherzeitraum gilt zusätzlich zur aktuellen Subscription-Laufzeit. Das bei der Abrechnung berücksichtigte Datenvolumen wird am letzten Tag des Monats in Gigabyte gemessen.

2.4 Weitere Services

a. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Process Enrichment Service

Dieser Service ermöglicht die Weitergabe (Punchout) eines Standard-B2B-Dokumentenflusses an einen Web-Service, um entweder die im Geschäftsdokument enthaltenen Informationen zu validieren oder zusätzliche Informationen zu sammeln, durch die der Inhalt des Geschäftsdokuments erweitert wird.

b. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Synchronous B2B Process Service

Dieser Service umfasst die Echtzeitverarbeitung von Website-Anfragen/-Antworten sowie den synchronen Austausch von Lieferkettendokumenten, wodurch der Kunde in die Lage versetzt wird, Nachrichten mit Handelspartnern über die IBM B2B Services-Umgebung unabhängig von unterschiedlichen Web-Service-Schnittstellen synchron auszutauschen.

2.5 Setup-Services

a. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services

IBM übernimmt folgende Tätigkeiten:

- Analyse der technischen Voraussetzungen für die Entwicklung der erweiterten Maps unter Berücksichtigung des Dateiformats, der Implementierungsrichtlinie und der relevanten Geschäftsanforderungen. Für jede Handelspartnerbeziehung kann eine separate Analyse erforderlich sein
- Entwicklung der erforderlichen MRS und der erweiterten Maps für die derzeitigen Handelspartner des Kunden in der Produktion sowie Implementierung der entwickelten erweiterten Maps in der Produktionsumgebung des Cloud-Service

b. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Data Extraction Service Surcharge

Dieser Service umfasst das Erstellen einer Tabelle für die Speicherung von Informationen aus bestimmten Transaktionen und das Konfigurieren der Tabellenübertragung an den Kunden nach einem vereinbarten Zeitplan.

c. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Expectant Event Alerting Service

IBM übernimmt folgende Tätigkeiten:

- Definition der vom Kunden identifizierten Ereignisse basierend auf einem Zeitplan oder einer Tageszeit
- Festlegung der E-Mail-Adresse(n), an die die Alerts gesendet werden sollen
- Festlegung der Intervalle, in denen die Alerts gesendet werden müssen
- Einrichtung des Ereignisses und des zugehörigen Alert-Routings bzw. der zugehörigen E-Mails

d. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services

IBM übernimmt folgende Tätigkeiten:

- Analyse der technischen Voraussetzungen für die Entwicklung der Standardmaps unter Berücksichtigung des Dateiformats, der Implementierungsrichtlinie und der relevanten Geschäftsanforderungen. Für jede Handelspartnerbeziehung kann eine separate Analyse erforderlich sein
- Entwicklung der erforderlichen MRS und der Standardmaps für die derzeitigen Handelspartner des Kunden in der Produktion
- Implementierung der entwickelten Standardmaps in der Produktionsumgebung des Cloud-Service

e. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic for RosettaNetPIP Trading Partner Configuration

Dieser Service besteht aus dem Einrichten und Testen der Verbindung zwischen dem Kunden und seinen Handelspartnern unter Verwendung von RNIF 2.0.

f. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic Integration Basic for RosettaNetPIP Configuration

IBM übernimmt folgende Tätigkeiten:

- Analyse der technischen Voraussetzungen für die Entwicklung der erweiterten Maps, wobei entweder die Quelle oder die Ausgabe der erweiterten Map auf dem CIDX-, dem PIDX- oder dem RosettaNet-Standard basiert, unter Berücksichtigung des Dateiformats, der Implementierungsrichtlinie und der relevanten Geschäftsanforderungen. Für jede Handelspartnerbeziehung kann eine separate Analyse erforderlich sein
- Entwicklung der erforderlichen MRS und der erweiterten Maps für die derzeitigen Handelspartner des Kunden in der Produktion
- Implementierung der entwickelten erweiterten Maps in der Produktionsumgebung des Cloud-Service

g. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Project Implementation

Dieser Service beinhaltet die Zusammenarbeit zwischen IBM und dem Projektkoordinator des Kunden zur Vereinbarung eines Projektplans für die Mapentwicklung und die Konfiguration der Handelspartneranbindung sowie die anschließende Durchführung der Mapentwicklung und der Konfigurationsaktivitäten für die Handelspartneranbindung gemäß dem aufgestellten Projektplan.

h. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Services

Dieser Service beinhaltet die Entwicklung einer Map für denselben Transaktionstyp, dieselbe Version und denselben Anwendungsdateiaufbau wie bei einer vorhandenen Advanced Integration Services-, Gentran Integration Services- oder Standard Integration Services-Map.

i. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services

IBM übernimmt folgende Tätigkeiten:

- Analyse der technischen Voraussetzungen für die Entwicklung der Standardmaps unter Berücksichtigung des Dateiformats, der Implementierungsrichtlinie und der relevanten Geschäftsanforderungen. Für jede Handelspartnerbeziehung kann eine separate Analyse erforderlich sein
- Entwicklung der erforderlichen MRS und der Standardmaps für die derzeitigen Handelspartner des Kunden in der Produktion
- Implementierung der entwickelten Standardmaps in der Produktionsumgebung des Cloud-Service
- Zusammenarbeit mit dem Kunden zur Implementierung der Handelspartner-Community des Kunden. Dieser Service umfasst ggf. die Einrichtung, die Konfiguration und das Testen der Handelspartnerverbindungen

j. IBM Sterling B2B Services – Integration Plus – Project Implementation

Dieser Service beinhaltet die Zusammenarbeit mit dem Kunden, um die erforderlichen Maßnahmen für die Konfiguration der IBM Sterling B2B Services festzulegen. Dazu gehören Entwurf, physische

Anbindung, Produktionskonfiguration, Testen sowie Einsatzplanung und Planung der Unterstützungsmaßnahmen. IBM kann folgende Leistungen bereitstellen:

- Analyse, Entwurf und Projektplanungsservices zur Beurteilung der derzeitigen Umgebung des Kunden
- Ersteinrichtung der Hardwaresysteme, Datenübertragung und Anwendungsschnittstellen an IBM Standorten
- Projektkommunikation über den Projektkoordinator des Kunden
- Ermittlung und Auswertung des Projektfortschritts anhand des Projektplans zusammen mit dem Projektkoordinator des Kunden
- Abhaltung regelmäßiger Projektstatusbesprechungen
- Koordination von Projektänderungen mit dem Projektkoordinator des Kunden
- Koordination und Verwaltung der technischen Aktivitäten des IBM Projektpersonals

IBM kann den Kunden bei der Durchführung der folgenden Aufgaben unterstützen:

- Erstellung eines Ablaufdiagramms basierend auf Handelspartner-/Dokumenttypinformationen
- Erstellung eines Projektplans
- Erstellung eines Testplans für: (a) Netzbetrieb/Datenübertragung, (b) Berichtsabstimmung und (c) Anwendungsintegration
- Konfiguration und Testen der Unterstützungssysteme

2.6 On-Demand-Services

a. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Map Change

Dieser Service beinhaltet die Durchführung von bis zu vier (4) Datenänderungen, die Durchführung von bis zwei (2) Testzyklen und bei Bedarf die Aktualisierung der MRS.

b. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Secondary Integration Service

Dieser Service beinhaltet die Entwicklung einer Map für denselben Transaktionstyp, dieselbe Version und denselben Anwendungsdateiaufbau wie bei einer vorhandenen Advanced Integration Services-, Gentran Integration Services- oder Standard Integration Services-Map.

c. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Standard Services

IBM übernimmt folgende Tätigkeiten:

- Analyse der technischen Voraussetzungen für die Entwicklung der Standardmaps unter Berücksichtigung des Dateiformats, der Implementierungsrichtlinie und der relevanten Geschäftsanforderungen. Für jede Handelspartnerbeziehung kann eine separate Analyse erforderlich sein
- Entwicklung der erforderlichen MRS und der Standardmaps für die derzeitigen Handelspartner des Kunden in der Produktion
- Implementierung der entwickelten Standardmaps in der Produktionsumgebung des Cloud-Service.
- Zusammenarbeit mit dem Kunden zur Implementierung der Handelspartner-Community des Kunden. Dieser Service umfasst die Einrichtung, die Konfiguration und das Testen der Partnerverbindungen.

d. IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Advanced Integration Services

IBM übernimmt folgende Tätigkeiten:

- Analyse der technischen Voraussetzungen für die Entwicklung der erweiterten Maps unter Berücksichtigung des Dateiformats, der Implementierungsrichtlinie und der relevanten Geschäftsanforderungen. Für jede Handelspartnerbeziehung kann eine separate Analyse erforderlich sein
- Entwicklung der erforderlichen MRS und der erweiterten Maps für die derzeitigen Handelspartner des Kunden in der Produktion sowie Implementierung der entwickelten erweiterten Maps in der Produktionsumgebung des Cloud-Service

e. **IBM Sterling B2B Services – Integration Basic – Gentran Services**

IBM übernimmt folgende Tätigkeiten:

- Analyse der technischen Voraussetzungen für die Entwicklung der Standardmaps unter Berücksichtigung des Dateiformats, der Implementierungsrichtlinie und der relevanten Geschäftsanforderungen. Für jede Handelspartnerbeziehung kann eine separate Analyse erforderlich sein
- Entwicklung der erforderlichen MRS und der Standardmaps für die derzeitigen Handelspartner des Kunden in der Produktion
- Implementierung der entwickelten Standardmaps in der Produktionsumgebung des Cloud-Service

3. **Inhalte und Datenschutz**

Das Datenblatt für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet, nachfolgend „Datenblatt“ genannt) enthält relevante Informationen über den Cloud-Service in Bezug auf die Art der Inhalte, die für die Verarbeitung freigegeben sind, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Alle Einzelheiten oder Erläuterungen und Bedingungen, einschließlich der Verantwortlichkeiten des Kunden, im Zusammenhang mit der Nutzung des Cloud-Service und der Datenschutzfunktionen, sofern anwendbar, werden in diesem Abschnitt beschrieben. Abhängig von den vom Kunden gewählten Optionen können mehrere Datenblätter für die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden zur Anwendung kommen. Das Datenblatt ist ggf. nur in englischer Sprache und nicht in einer Landessprache verfügbar. Trotz lokaler Gesetze oder Gepflogenheiten bestätigen die Vertragsparteien, dass sie Englisch verstehen und diese Sprache für den Erwerb und die Nutzung der Cloud-Services geeignet ist. Die folgenden Datenblätter beziehen sich auf den Cloud-Service und die verfügbaren Optionen. Der Kunde bestätigt, dass i) IBM die Datenblätter von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern kann und dass ii) diese Änderungen frühere Versionen ersetzen. Alle Änderungen an den Datenblättern werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen aufzunehmen. Durch Änderungen an den Datenblättern wird der Datenschutz in Bezug auf einen Cloud-Service nicht wesentlich beeinträchtigt.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

IBM Supply Chain Business Network Essentials Edition

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=38BF2400B93711E7A5A50513C295686A>

IBM Supply Chain Business Network Standard & Premium Edition

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B826DED0BA7311E7A5A50513C295686A>

Der Kunde verpflichtet sich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen oder anderen rechtlichen Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsdatenverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) sowie die jeweilige Anlage zu den EB-AV finden Anwendung und sind Bestandteil der Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet. Die für diesen Cloud-Service anwendbaren Datenblätter dienen als Anlagen zu den Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsdatenverarbeitung (EB-AV). Wenn die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsdatenverarbeitung Anwendung finden, richtet sich die Verpflichtung von IBM, Änderungen bezüglich der Unterauftragsverarbeiter bekannt zu geben, und das Recht des Kunden, diese Änderungen abzulehnen, nach den Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsdatenverarbeitung.

3.1 **Nutzung von Daten**

IBM wird die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte (Erkenntnisse) beziehen oder den Kunden anderweitig identifizieren,

weder verwenden noch offenlegen. IBM ist jedoch zur Verwendung der Inhalte und anderer Informationen (ausgenommen für Erkenntnisse), die sich im Laufe der Bereitstellung des Cloud-Service aus den Inhalten ergeben, berechtigt, sofern persönliche Kennungen entfernt wurden und somit personenbezogene Daten ohne die Verwendung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer bestimmten Person zugeordnet werden können. IBM wird diese Daten ausschließlich für Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung verwenden.

4. 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.

4.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar ist, 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 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.

4.2 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)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99 %	5 %
Unter 95 %	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 einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

5. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per Telefon, per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Der von IBM unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html zur Verfügung gestellte „Software as a Service Support Guide“ enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

6. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

6.1 Gebührenmetriken

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

- „Dokument“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Dokument ist als begrenztes Datenvolumen definiert, das zwischen einen Header- und einen Trailerdatensatz eingebettet ist, die den Anfang und das Ende markieren. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Dokumente abzudecken, die während des im Auftragsdokument angegebenen Messzeitraums vom Cloud-Service verarbeitet werden.
- „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 Entitäts-IDs abzudecken, die während des im Auftragsdokument angegebenen Messzeitraums im Cloud-Service enthalten sind. Die Entitäts-ID eine eindeutige Kennung für eine Handelsentität, unabhängig von der Organisationsstruktur der jeweiligen Handelsentität.
- „Gigabyte“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Gigabyte entspricht $2 \text{ hoch } 30$ Byte (1.073.741.824 Byte). Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Gigabyte abzudecken, die während des im Auftragsdokument angegebenen Messzeitraums vom Cloud-Service verarbeitet werden.
- „Map“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Map ist als elektronische Korrelation definiert, die während der Laufzeit einer Transaktion verwendet wird und die Umsetzung der Quelldatenfelder bestimmt, damit sie für den Datenempfänger verständlich sind. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der vom Cloud-Service bereitgestellten Maps, die Eingabedaten in verständliche Ausgabeformate umsetzen, während des im Auftragsdokument angegebenen Messzeitraums abzudecken.
- „PIP (Partner Interface Process)“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein PIP ist als die Orchestrierung von Transaktionen zu einem Geschäftsprozess definiert. Es gibt 1-Wege-, 2-Wege- und 3-Wege-PIPs, die jeweils als einzelne PIP-Einheit angesehen werden. Der Begriff „Wege“ gibt an, aus wie vielen einzelnen Transaktionen der Prozess besteht. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der PIPs abzudecken, die während des im Auftragsdokument angegebenen Messzeitraums vom Cloud-Service verarbeitet werden.
- „Anfrage“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Anfrage ist als die Maßnahme des Kunden definiert, die IBM zur Ausführung des Service autorisiert. Abhängig vom Service kann die Anfrage in Form einer schriftlichen Benachrichtigung oder als Unterstützungsanfrage per Telefon, per E-Mail oder als Online-Vorgang übermittelt werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Anfragen abzudecken, die während des im Auftragsdokument angegebenen Messzeitraums an den Cloud-Service übermittelt werden.
- „Serveraufruf“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Serveraufruf umfasst Daten, die infolge eines vom Kunden markierten („getaggt“) Ereignisses, das von einem zurückverfolgten Besucher ausgelöst wird, zur Verarbeitung an den Cloud-Service übergeben werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der Serveraufrufe abzudecken, die während des im Auftragsdokument angegebenen Messzeitraums vom Cloud-Service verarbeitet werden.

6.2 Setup-Gebühren

Für jeden bestellten Setup-Service wird eine einmalige Setup-Gebühr zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

Falls ein On-Demand-Setup-Service bestellt wird, wird dieser zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

6.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird die Nutzungsüberschreitung im Folgemonat zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

6.4 Abrechnungshäufigkeit

Ausgehend von der gewählten Abrechnungshäufigkeit wird IBM dem Kunden die fälligen Gebühren zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung stellen, mit Ausnahme von Gebühren für Nutzungsüberschreitungen und spezifischen Nutzungsgebühren, die rückwirkend berechnet werden.

7. 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.

8. Zusätzliche Bedingungen

8.1 Allgemeines

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

Es ist dem Kunden untersagt, Cloud-Services, allein oder in Kombination mit anderen Services oder Produkten, zur Unterstützung risikoreicher Aktivitäten wie Planung, Errichtung, Kontrolle oder Wartung von Nuklearanlagen, Massentransportsystemen, Luftverkehrskontrollsystemen, Fahrzeugsteuerungssystemen, Waffensystemen oder für die Luftfahrzeugnavigation oder Luftfahrzeugkommunikation oder für andere Aktivitäten zu verwenden, bei denen ein Versagen des Cloud-Service zum Tod oder zu ernsthaften Verletzungen führen kann.

8.2 Aktivierungssoftware

Für den Cloud-Service ist Aktivierungssoftware erforderlich, die der Kunde auf seine Systeme herunterladen muss, um die Nutzung des Cloud-Service zu ermöglichen. Der Kunde darf die Aktivierungssoftware nur in Verbindung mit dem Cloud-Service verwenden. Die Aktivierungssoftware wird dem Kunden unter den folgenden Bedingungen bereitgestellt:

Aktivierungssoftware	Geltende Lizenzbedingungen (sofern vorhanden)
<ul style="list-style-type: none">• IBM Sterling Connect: Direct Standard Edition• IBM Sterling Connect: Direct Standard Edition for Non-Production Environment• IBM Sterling Connect: Direct Premium Edition• IBM Sterling Connect: Direct Premium Edition for Non-Production Environment	http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/4AEB962BBB7F71EB85257D9000786C0F?OpenDocument

8.3 Kundenspezifische Scripts

Instanzen kundenspezifischer Scripts, die eine kundenspezifische Verarbeitung der Daten vor der Konvertierung (eingehend oder ausgehend) durchführen, sind nicht Bestandteil des Cloud-Service und werden nicht als Teil des Cloud-Service dokumentiert.

8.4 Voraussetzungen für die Setup-Services

Soweit dies zur Erbringung der Services durch IBM erforderlich ist, verpflichtet sich der Kunde, (1) IBM ausreichenden Zugang zu seinen Systemen zu gewähren sowie Informationen, Mitarbeiter und Ressourcen bereitzustellen und seinen sonstigen Verantwortlichkeiten zur Unterstützung der Setup-Services nachzukommen und (2) den IBM Mitarbeitern und Auftragnehmern, während sie in seinen Räumlichkeiten tätig sind, eine angemessene und sichere Arbeitsumgebung zur Verfügung zu stellen, ohne IBM dafür Kosten in Rechnung zu stellen. IBM trägt keine Verantwortung für Verzögerungen bei der Durchführung oder die Nichterbringung der Setup-Services, die dadurch verursacht werden, dass der Kunde den Zugang nicht rechtzeitig zur Verfügung stellt oder seinen anderen vertraglichen Verpflichtungen in Bezug auf die Setup-Services mit Verzögerung nachkommt.

8.5 Verantwortlichkeiten des Kunden und der Handelspartner

Für die ordnungsgemäße Implementierung und Ausführung des Cloud-Service werden der Kunde und seine Handelspartner folgende Maßnahmen durchführen:

- a. Die Verbindung zwischen dem Kunden und IBM einrichten und während der gemeinsamen Verbindungstests mit IBM zusammenarbeiten
- b. Angemessene Sicherheit für die Anwendungen und Hardware (einschließlich Installation und Wartung entsprechender Firewalls zum Schutz vor unbefugtem Zugriff), Mailboxen und Übertragungen des Kunden gewährleisten und die Mailboxen und Übertragungen überwachen
- c. Die Daten auf Richtigkeit und Vollständigkeit überprüfen und sicherstellen, dass geeignete Sicherheitseinrichtungen vorhanden sind, um Daten-, Verarbeitungs- und Übertragungsfehler zu erkennen
- d. IBM unverzüglich über alle Konvertierungsfehler oder -mängel, Verarbeitungsfehler oder -mängel, fehlerhafte Übertragungen, Fehler beim Senden oder Empfangen von Übertragungen oder das Unvermögen des Zugriffs auf die Mailboxen informieren
- e. Die anwendbaren Datenverarbeitungs- und Übertragungsparameter festlegen
- f. Unterstützende Daten, Dateien und sonstige Materialien warten, um IBM die Wiederherstellung aller Daten, Dateien und sonstigen Materialien (wie z. B. Kartendateien, Banddateien, Plattendateien und Druckausgabewarteschlangen) zu ermöglichen, die für die erneute Inbetriebnahme eines über den Cloud-Service erbrachten Service erforderlich sind
- g. Die Business-Continuity aufrechterhalten und voraussichtliche Testzeiten, Migrationen und Konvertierungen in den und aus dem Cloud-Service der Handelspartner-Community des Kunden mitteilen

8.6 Projektkoordinator

Vor der Inbetriebnahme des Cloud-Service benennt der Kunde einen Projektkoordinator, der für IBM als Ansprechpartner für alle dieses Projekt betreffenden Fragen fungiert und auf Seiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit diesem Projekt hat.

Zu den Verantwortlichkeiten des Projektkoordinators des Kunden gehören:

- a. Steuerung der Mitarbeiter des Kunden und der Zuständigkeiten für dieses Projekt
- b. Koordination der Kommunikation zwischen IBM und allen an dem Projekt beteiligten Abteilungen des Kunden
- c. Durchführung des Verfahrens zur Änderung des Leistungsumfangs in Zusammenarbeit mit dem IBM Projektkoordinator
- d. Teilnahme an Projektstatusbesprechungen
- e. Beschaffung und Bereitstellung von Informationen, Daten, Genehmigungen und Entscheidungen innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Anforderung durch IBM, es sei denn, der Kunde und IBM vereinbaren schriftlich eine andere Bereitstellungszeit

- f. Klärung von Abweichungen vom voraussichtlichen Zeitplan, die ggf. vom Kunden verursacht werden
- g. Bei Bedarf Unterstützung bei der Lösung und Eskalation von Problemen im Zusammenhang mit dem Projekt innerhalb des Kundenunternehmens
- h. Überprüfung von Kundenanforderungen, die sich auf die Rechnungsstellung beziehen, Zusammenarbeit mit dem IBM Projektkoordinator. Anforderungen, die vom IBM Standardrechnungsformat oder von den IBM Standardabrechnungsverfahren abweichen, können sich auf den Preis auswirken und werden gemäß dem Verfahren zur Änderung des Leistungsumfangs bearbeitet
- i. Erstellung des Projektplans für die Durchführung der Konfigurationen und der Einrichtung in Zusammenarbeit mit IBM. Dazu gehören die Aktivitäten, Aufgaben, Arbeitsanweisungen, Meilensteine und Kostenschätzungen