

Beschreibung des IBM Cloud-Service

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

Servicebeschreibung für die Bestellung des Kunden:

1. Cloud-Service

Im Folgenden wird das Cloud-Service-Angebot einschließlich des Basisangebots und der verfügbaren optionalen Features beschrieben. Für die Zwecke dieses Cloud-Service besteht das Auftragsdokument aus dem speziellen Angebot und dem Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE), mit dem IBM das Startdatum sowie die Laufzeit der Cloud-Services und den Beginn der Abrechnung bestätigt.

1.1 IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management stellt dem Kunden Tools zum Organisieren seiner Partner-Community, effiziente, verteilte Self-Service-Prozesse und Funktionen zur Überwachung und Einsichtnahme in das Partnerengagement zur Verfügung. Der Kunde kann seine Handelspartner oder andere Drittparteien zum Zugriff auf den Cloud-Service berechtigen, damit diese Daten mit ihm austauschen oder den Cloud-Service in seinem Namen nutzen können (nachfolgend „Gastbenutzer“ genannt). Über einen unterstützten Internet-Browser bietet der Cloud-Service den Gastbenutzern die Möglichkeit, Aktivitäten anzuzeigen und auf Weisung des Kunden an Aktivitäten zur Unterstützung der Geschäftsprozesse mit dem Kunden teilzunehmen. Der Cloud-Service bietet den Gastbenutzern Einsicht in die Informationen, Software und Daten, die vom Kunden oder einem von ihm autorisierten Benutzer erstellt, bereitgestellt, hochgeladen oder übertragen werden. Im Einzelnen enthält der Cloud-Service folgende Funktionen:

- a. **Partnermanagement** ermöglicht dem Kunden, seine Partner in den Cloud-Service einzubeziehen, indem Einladungen an die Partner gesendet werden, die ihnen gestatten, sich bei der Cloud-Service-Instanz des Kunden zu registrieren. Über eine Gesamtansicht der Partner können die spezifischen Angaben für jeden Partner eingesehen werden; dazu gehören das Unternehmen, die Ansprechpartner sowohl unter den Administratoren als auch unter den Benutzern, die einem Partner zugewiesenen Attribute sowie der Status jeder einzelnen Aktivität, die einem bestimmten Partner zugeordnet wurde.
- b. **Benutzermanagement** ist eine Funktion, die sowohl für den Administrator des Kunden als auch für den Administrator des Partners zur Verfügung steht, um weitere Benutzer im Kunden- bzw. im Partnerunternehmen in den Cloud-Service aufzunehmen, indem Einladungen an Benutzer in den jeweiligen Hierarchien gesendet werden.
- c. **Engagement durch Aktivitäten** ist eine Schnittstelle zur Selbsthilfe für die Erstellung, Ausführung und Überwachung von Aktivitäten. Während der Aktivitätsdefinitionsphase können Workflows eingerichtet werden, um die Partner bei verteilten Aktivitäten einzubeziehen, und die betreffenden Aktivitäten mit dem Aktivitätsdesigner erstellt werden.
- d. **Aktivitätsdesigner** soll den Kunden in der Aktivitätsdefinitionsphase bei der Erstellung von Aktivitäten für seine Partner basierend auf seinen spezifischen Geschäftsanforderungen unterstützen. Der Aktivitätsdesigner bietet eine interaktive grafische Darstellung des Workflows und der Benutzerschnittstelle, die für den Partner angezeigt werden. Der Aktivitätsdesigner besteht aus folgenden Komponenten:
 - Task Flow Designer – zum Definieren des Aufgabenablaufs.
 - Dialog Flow Designer – zum Definieren des Dialogablaufs für eine bestimmte Aufgabe.
 - Dialog Appearance Designer – zum Definieren des Dialogs, der für den Partner angezeigt wird.
- e. **Partnerattribute**, die erstellt und den Partnern zugewiesen werden können, um die Partnerbasis zu organisieren und in Segmente einzuteilen. Die Partner können anhand kundenspezifischer Kriterien in Gruppen organisiert werden, wie Branchen, Größe des Partnerunternehmens, Produkte, Regionen, technische Fähigkeiten usw. Die Partnerattribute sind ferner hilfreich bei der Einführung neuer Aktivitäten und können zur Identifizierung der Partner genutzt werden, die für eine Einladung zur Teilnahme am Cloud-Service in Betracht kommen.

- f. **Aktivitäts-Rollout** wird vom Kunden für die Einführung einer neuen Aktivität für seine Partner verwendet. Mit dieser Funktion kann ein Name für die Aktivität vergeben, eine Gruppe von Partnern zur Teilnahme an der Aktivität ausgewählt, die Dauer die Aktivität festgelegt und es können Prüfpunkte mit den Partnern abhängig vom Fortschritt einer Aktivität definiert werden.
- g. **Partnerschnittstelle** ermöglicht über eine Self-Service-Schnittstelle die Teilnahme der Partner an einer Aktivität. Über diese Self-Service-Schnittstelle können die Partner, die vom Kunden zur Teilnahme an einer Aktivität ausgewählt und über die neue Aktivität benachrichtigt wurden, daran teilnehmen, indem sie die vom Kunden während der Aktivitätsdefinitionsphase entworfenen Schritte durchführen.
- h. **Aktivitätsüberwachung** ermöglicht die Fortschrittsüberwachung einer Aktivität in einer Anzeige, die eine Gesamtübersicht über den Fortschritt der einzelnen Partner enthält. Hier sind die Erfolge, Verzögerungen und Fehlschläge der Partner im Workflow ersichtlich. Um weitere Einblicke in den Fortschritt eines Partners zu erhalten, können sowohl die vom Partner bereits abgeschlossenen als auch die noch durchzuführenden Schritte in Echtzeit angezeigt werden. Dem Partner steht die gleiche Fortschrittsanzeige zur Verfügung wie dem Kunden.
- i. **Aktivitätsgenehmigung** ermöglicht dem Kunden, die Schritte einer Aktivität zu kennzeichnen, die von ihm genehmigt werden müssen, bevor die Verarbeitung mit den nächsten Schritten einer Aktivität fortgesetzt werden kann.
- j. **Sichere und flexible Infrastruktur** enthält eine Komponente für die REST-API-Integration, mit der die Kerndatensysteme des Kunden sowie andere Services und Anwendungen in IBM MRM integriert werden können. APIs können an verschiedenen Punkten in einer Aktivität hinzugefügt werden. Eine API-Konfigurationsoption ist Bestandteil des Aktivitätsdesigners von IBM MRM.
- k. **Gemeinsame Nutzung von Dateien** ist eine Funktion, die sowohl dem Kunden als auch dessen Partnern zur Verfügung steht, um Dateien zur Unterstützung bei der Ausführung der Aktivitäten hochzuladen und gemeinsam zu nutzen. Es können auch Imagedateien hochgeladen werden, um die Anpassung der Kundeninstanz des Cloud-Service zu unterstützen oder um sie im Rahmen des Aktivitätsdesigners zu verwenden. Die dem Kunden und seinen Partnern zur Verfügung stehende Gesamtkapazität für Dateien ist auf 750 GB begrenzt.
- l. **Testen und Verbesserungen** gestattet IBM Folgendes: (a) anonyme, zusammengefasste Übersichtsdaten, die sich auf die Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden beziehen, zu kompilieren und zu analysieren; (b) Berichte, Studien, Analysen und andere Arbeitsergebnisse aus dieser Kompilierung und Analyse zu erstellen (gemeinsam als „Kompilierte Daten“ bezeichnet) und (c) die Daten des Kunden auf einen nicht produktiv genutzten Server in der Cloud-Service-Umgebung ausschließlich zu Testzwecken und zur Verbesserung der Qualität von IBM Produkten für einen Zeitraum von bis zu 180 Tagen zu kopieren. IBM behält sämtliche Eigentumsrechte an den kompilierten Daten.

1.2 Optionale Services

- a. Das Angebot **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** bietet eine zusätzliche Stufe der Datentrennung durch separate Anwendungs- und Datenbankverarbeitung und die Trennung durch virtuelle LANs.
- b. Das Angebot **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** ermöglicht dem Kunden, seine Daten für einen vordefinierten, längeren Zeitraum aufzubewahren. Der Zeitraum für die Datenaufbewahrung kann in Schritten von einem Jahr erworben werden. Der gesamte verlängerte Aufbewahrungszeitraum wird durch die Anzahl der Instanzen dieses optionalen Service bestimmt, die gemäß dem Auftragsdokument des Kunden erworben wurden.

2. Sicherheitsbeschreibung

2.1 Sicherheitsrichtlinien

IBM verfügt über Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien, die an die IBM Mitarbeiter weitergegeben werden. IBM verlangt, dass Mitarbeiter, die in IBM Rechenzentren Support leisten, an Schulungen zu Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen teilnehmen. IBM verfügt über ein Team, das sich mit Fragen der Informationssicherheit beschäftigt. Die IBM Sicherheitsrichtlinien und Standards werden jährlich überprüft und neu bewertet. Bei IBM internen Sicherheitsverstößen wird ein umfassendes Verfahren zur Behebung von Sicherheitsvorfällen in Gang gesetzt.

2.2 Zugriffssteuerung

Der Zugriff auf Kundendaten, sofern erforderlich, ist nur autorisierten IBM Support-Mitarbeitern nach dem Grundsatz der Aufgabentrennung gestattet. Die IBM Mitarbeiter verwenden Zwei-Faktor-Authentifizierung für einen zwischengeschalteten „Gateway“-Management-Host. Beim Zugriff auf Kundendaten laufen alle Verbindungen über verschlüsselte Kanäle. Sämtliche Zugriffe auf Kundendaten und alle Datenübertragungen in oder aus der Hosting-Umgebung werden protokolliert. In den IBM Rechenzentren, die diesen Cloud-Service unterstützen, ist der Einsatz von Wifi untersagt.

2.3 Service-Integrität und Verfügbarkeit

Änderungen an Betriebssystemen und Anwendungssoftware werden gemäß dem Change-Management-Prozess von IBM durchgeführt. Änderungen an Firewallregeln unterliegen ebenfalls dem Change-Management-Prozess und werden vor der Implementierung vom IBM Sicherheitsteam geprüft. Das Rechenzentrum wird von IBM rund um die Uhr (24x7) überwacht. Berechtigte Administratoren und externe Mitarbeiter führen regelmäßig Scans zur Ermittlung interner und externer Schwachstellen durch, um potenzielle Systemsicherheitsrisiken aufzudecken. In allen IBM Rechenzentren sind Malware-Erkennungssysteme (Virenschutz, Erkennung unbefugter Zugriffe, Schwachstellensuche und Abwehr unbefugter Zugriffe) installiert. Die Services der IBM Rechenzentren unterstützen eine Vielzahl von Protokollen für die Übertragung von Daten über öffentliche Netze. Beispiele dafür sind HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME und Site-to-Site-VPN. Sicherungsdaten, die zur Auslagerung an einen anderen Standort vorgesehen sind, werden vor dem Transport verschlüsselt.

2.4 Aktivitätsprotokollierung

IBM protokolliert alle Aktivitäten für Systeme, Anwendungen, Datenrepositorys, Middleware und Netzinfrastrukturgeräte, die sich zur Protokollierung eignen und entsprechend konfiguriert sind. Um Manipulationsmöglichkeiten zu minimieren sowie zentrale Analyse, Alerting und Berichterstellung zu ermöglichen, wird die Aktivitätsprotokollierung in Echtzeit durchgeführt und die Protokolle werden in zentralen Protokollrepositorys abgelegt. Zur Vermeidung von Manipulationen werden die Daten signiert. Die Protokolle werden in Echtzeit und mithilfe regelmäßiger Analyseberichte analysiert, um Unregelmäßigkeiten aufzudecken. Die Systembediener werden bei Unregelmäßigkeiten benachrichtigt und wenden sich bei Bedarf an einen rund um die Uhr im Einsatz befindlichen Sicherheitsspezialisten.

2.5 Physische Sicherheit

Die IBM Standards für physische Sicherheit sind dazu ausgelegt, den unbefugten Zutritt zu IBM Rechenzentren zu verhindern. Die Rechenzentren verfügen nur über eine begrenzte Anzahl von Eingängen, die durch Zwei-Faktor-Authentifizierung kontrolliert und mit Kameras überwacht werden. Der Zutritt ist nur autorisierten Mitarbeitern gestattet, die über eine Zutrittsgenehmigung verfügen. Das Sicherheitspersonal überprüft die Zutrittsgenehmigungen und stellt Ausweise aus, die den Zutritt ermöglichen. Mitarbeiter, für die Ausweise ausgestellt werden, müssen alle anderen Ausweise abgeben und dürfen für die Dauer ihrer Tätigkeit nur im Besitz des Ausweises für den Zutritt zum Rechenzentrum sein. Die Nutzung der Ausweise wird protokolliert. Externe Besucher werden beim Betreten der Rechenzentren registriert und während ihres Aufenthalts dort begleitet. Anlieferungsbereiche und Ladedocks sowie andere Eingänge, über die unbefugte Personen in die Rechenzentren gelangen können, werden kontrolliert und isoliert.

2.6 Compliance

In den IBM Produktionsrechenzentren werden jährlich Prüfungen nach dem Branchenstandard SSAE 16 (oder einem vergleichbaren Standard) durchgeführt. IBM überprüft die IBM Geschäftstätigkeit auf Einhaltung aller sicherheits- und datenschutzrelevanten Anforderungen. Von IBM werden regelmäßig Prüfungen und Audits durchgeführt, um die Einhaltung der IBM Richtlinien zur Informationssicherheit zu gewährleisten. Sowohl die IBM Mitarbeiter als auch die externen Mitarbeiter nehmen einmal pro Jahr an Sicherheitsschulungen und Sensibilisierungstrainings teil. Die Mitarbeiter werden jährlich an ihre Zielvorgaben erinnert und auf ihre Verantwortung zur Einhaltung der Unternehmensethik, der Vertraulichkeit und der IBM Sicherheitsverpflichtungen hingewiesen.

3. Vereinbarte Service-Levels

IBM stellt das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) für den Cloud-Service zur Verfügung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das SLA keine Gewährleistung darstellt.

3.1 Begriffsbestimmungen

- a. „Gutschrift für Ausfallzeiten“ ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift oder eines Nachlasses gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung über Subscription-Gebühren für den Cloud-Service verrechnet.
- b. „Vertragsmonat“ ist jeder volle Monat während der Laufzeit, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- c. „Anspruch“ ist ein vom Kunden gemäß dem SLA bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.
- d. „Ausfallzeit“ ist ein Zeitraum, in dem die Verarbeitung auf dem Produktionssystem für den Cloud-Service gestoppt ist und die Benutzer des Kunden nicht in der Lage sind, alle Aspekte des Cloud-Service, für die sie berechtigt sind, zu nutzen. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem der Cloud-Service aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
 - (1) Vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
 - (2) Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen, Internetausfälle, Notfallwartung usw.)
 - (3) Probleme mit Anwendungen, Geräten oder Daten des Kunden oder Dritter
 - (4) Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen für den Zugriff auf den Cloud-Service
 - (5) Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- e. „Vorfall“ ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.
- f. „Service-Level“ ist der nachstehend erläuterte Standard, nach dem IBM den Level des Service misst, den sie in diesem SLA bereitstellt.

3.2 Gutschriften für Ausfallzeiten

- a. Damit der Kunde einen Anspruch einreichen kann, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung des Cloud-Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 (wie nachstehend im Abschnitt „Technische Unterstützung“ definiert) beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde muss alle erforderlichen Informationen zu dem Vorfall zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose des Vorfalls und der Problemlösung unterstützen.
- b. Der Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten muss spätestens drei (3) Arbeitstage nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden, in dem der Anspruch entstanden ist.
- c. Die Gutschriften für Ausfallzeiten richten sich nach der Dauer der Ausfallzeit, die ab dem Zeitpunkt gemessen wird, zu dem der Kunde zum ersten Mal eine Beeinträchtigung bedingt durch die Ausfallzeit gemeldet hat. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf dem während jedes einzelnen Vertragsmonats erreichten Service-Levels anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). IBM gewährt keine Mehrfachgutschriften für Ausfallzeiten für den gleichen Vorfall in ein und demselben Vertragsmonat.
- d. Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen 10 Prozent (10 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr überschreiten, die der Kunde IBM für den Cloud-Service bezahlt hat.

3.3 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit (in einem Vertragsmonat)	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: (a) Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus (b) der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch (c) die Gesamtzahl der Minuten in einem 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: 50%; margin-left: 0;"/> <p>43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen</p>	<p>= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat</p>
--	---

3.4 Weitere Informationen zu diesem SLA

Dieses SLA wird nur IBM Kunden zur Verfügung gestellt und gilt nicht für Ansprüche, die von Benutzern, Gästen, Teilnehmern und eingeladenen Personen, die den Service nutzen, oder in Bezug auf von IBM bereitgestellte Beta- oder Testservices geltend gemacht werden. Das SLA bezieht sich nur auf die Cloud-Services im Produktionseinsatz und nicht auf Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung.

4. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

4.1 Gebührenmetriken

Die Cloud-Services werden unter der folgenden Gebührenmetrik entsprechend der Angabe im Auftragsdokument zur Verfügung gestellt:

- a. „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 Anzahl der im Cloud-Service enthaltenen Entitäts-IDs während des Abrechnungszeitraums abzudecken, der im Auftragsdokument angegeben ist.

Im Rahmen von IBM Multi-Enterprise Relationship Management ist eine Entitäts-ID eine eindeutige Kennung für eine Handelsentität, unabhängig von der Organisationsstruktur der jeweiligen Handelsentität.

- b. „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 für alle Instanzen des Cloud-Service, die während des im Auftragsdokument angegebenen Abrechnungszeitraums zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden, ausreichende Berechtigungen erwerben.

4.2 Gebühren und Abrechnung

Der für den Cloud-Service zu zahlende Betrag ist im Auftragsdokument angegeben.

4.3 Anteilige Monatsgebühren

Die anteilige Monatsgebühr ist eine auf Basis des Tagessatzes ermittelte anteilige Gebühr. Die anteiligen Monatsgebühren werden, basierend auf der Anzahl der restlichen Tage in dem betreffenden Monat, ab dem Datum berechnet, an dem der Kunde von IBM darüber benachrichtigt wird, dass sein Zugriff auf das Cloud-Service-Angebot freigeschaltet ist.

4.4 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Abrechnungszeitraums die im PoE-Teil des Auftragsdokuments angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

5. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

5.1 Laufzeit

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Beschreibung im Auftragsdokument freigeschaltet ist. Das genaue Start- und Enddatum der Laufzeit ist im PoE-Teil des Auftragsdokuments angegeben. Der Kunde

hat die Möglichkeit, den Nutzungsumfang des Cloud-Service während der Laufzeit durch eine entsprechende Mitteilung an IBM oder den zuständigen IBM Business Partner zu erhöhen. Die Erhöhung des Nutzungsumfangs wird von IBM in das Auftragsdokument aufgenommen.

5.2 Verlängerungsoptionen für die Laufzeit der Cloud-Services

Im Auftragsdokument des Kunden ist durch folgende Optionen geregelt, ob sich der Cloud-Service am Ende der Laufzeit verlängert:

5.2.1 Automatische Verlängerung

Ist im Auftragsdokument des Kunden angegeben, dass sich die Laufzeit automatisch verlängert, kann der ablaufende Cloud-Service gekündigt werden, indem der Kunde IBM durch schriftliche Mitteilung mindestens neunzig (90) Tage vor dem im Auftragsdokument genannten Ablaufdatum davon in Kenntnis setzt. Wenn IBM oder der zuständige IBM Business Partner kein solches Kündigungsschreiben vor dem Ablaufdatum erhält, wird die ablaufende Laufzeit automatisch entweder um ein (1) Jahr oder um die im Berechtigungsnachweis genannte ursprüngliche Laufzeit verlängert.

5.2.2 Fortlaufende Abrechnung

Wird gemäß dem Auftragsdokument des Kunden eine fortlaufende Abrechnung erstellt, bedeutet dies, dass der Kunde auch nach Ablauf der Laufzeit kontinuierlichen Zugriff auf den Cloud-Service hat und der Cloud-Service fortlaufend in Rechnung gestellt wird. Um die Nutzung des Cloud-Service und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde in einer schriftlichen Mitteilung an IBM oder den zuständigen IBM Business Partner unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen die Einstellung des Cloud-Service beantragen. Bei Einstellung des Zugriffs werden dem Kunden evtl. ausstehende Zugriffsgebühren für den Monat, in dem die Beendigung wirksam wurde, berechnet.

5.2.3 Verlängerung erforderlich

Ist im Auftragsdokument eine befristete Laufzeit angegeben, wird der Cloud-Service zum Laufzeitende abgeschaltet und der Zugriff des Kunden auf den Cloud-Service entfernt. Um den Cloud-Service über das Enddatum hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben, indem er beim zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner eine entsprechende Bestellung aufgibt.

6. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit wird technische Unterstützung für den Cloud-Service erbracht.

Reguläre Unterstützungszeiten per Telefon und E-Mail sind:

Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr US Eastern Standard Time

Unterstützung außerhalb der regulären Geschäftszeiten:

Diese Unterstützung ist nur für Probleme der Fehlerklasse 1 an Geschäftstagen, Wochenenden und Feiertagen verfügbar.

Support-Hotline: 1-855-646-5629

E-Mail: mrm@us.ibm.com

Support-Web-Portal : <https://support.ibmcloud.com>

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

7. Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens

IBM hat nicht geprüft, ob durch den Cloud-Service die Einhaltung des Safe-Harbor-Abkommens zwischen den USA und der EU bzw. den USA und der Schweiz gewährleistet ist.

8. Zusätzliche Informationen

Die erfolgreiche Nutzung des Cloud-Service ist von der Unterstützung des Kunden abhängig und davon, dass der Kunde und seine Handelspartner sich zu Folgendem verpflichten:

- a. die Verbindung zu IBM einzurichten und während der gemeinsamen Verbindungstests mit IBM zusammenzuarbeiten;
- b. adäquate Sicherheit für die Anwendungen, Hardware (einschließlich Installation und Wartung entsprechender Firewalls zum Schutz vor unbefugtem Zugriff), Mailboxen und Übertragungen des Kunden zu gewährleisten und die Mailboxen und Übertragungen zu überwachen;
- c. die Daten auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen und sicherzustellen, 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 die Unmöglichkeit des Zugriffs auf die Mailboxen zu informieren;
- e. die anwendbaren Datenverarbeitungs- und Übertragungsparameter festzulegen;
- f. unterstützende Daten, Dateien und sonstige Materialien zu warten, die IBM die Wiederherstellung aller Daten, Dateien und sonstigen Materialien (wie z. B. Kartendateien, Banddateien, Plattendateien und Druckausgabewarteschlangen) ermöglichen, die für die erneute Inbetriebnahme eines über den Cloud-Service erbrachten Service erforderlich sind;
- g. die Business-Continuity aufrechtzuerhalten und voraussichtliche Testzeiten, Migrationen und Konvertierungen in und aus dem Cloud-Service der Handelspartner-Community mitzuteilen;
- h. Die Gastbenutzer des Kunden müssen ggf. einer von IBM bereitgestellten Onlinevereinbarung zustimmen, damit sie auf den Cloud-Service zugreifen und diesen nutzen können. Der Kunde ist für die Gastbenutzer verantwortlich, einschließlich, aber nicht beschränkt auf a) jegliche Forderungen der Gastbenutzer in Bezug auf den Cloud-Service, b) Gebühren, die für die Gastbenutzer anfallen, oder c) jegliche missbräuchliche Verwendung des Cloud-Service durch die Gastbenutzer.

8.1 Bevorzugte Standorte

Soweit möglich, basieren die Steuern auf dem Standort, den der Kunde als bevorzugten Standort für die Cloud-Services angibt. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse aus, die bei der Bestellung des Cloud-Service als primärer Standort angegeben wird, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.

8.2 Datenerfassung

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM 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 kann, die mit der Nutzung des Cloud-Service im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM statistische Daten und Informationen über die Effektivität des Cloud-Service erfassen, um die Attraktivität für den Benutzer zu verbessern bzw. die Interaktionen mit dem Kunden optimal an die jeweiligen Bedürfnisse anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholt oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen sie geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung ihrer personenbezogenen Daten beziehen.