

IBM Partner Engagement Manager

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

IBM Partner Engagement Manager ermöglicht einem Kunden den Zugriff auf Tools zum Organisieren seiner Handelspartnergemeinschaft. Der Kunde kann seine Handelspartner oder andere Drittparteien zum Zugriff auf den Cloud-Service berechtigen, um Daten mit ihm auszutauschen oder den Cloud-Service in seinem Namen zu nutzen (nachfolgend „Gastbenutzer“ genannt). Einem Gastbenutzer kann die Erlaubnis erteilt werden, auf Weisung des Kunden Aktivitäten anzeigen und daran teilnehmen, um Partnerprojekte des Kunden zu unterstützen, und Einsicht in Informationen, Software und Daten gewährt werden, die vom Kunden oder von einem autorisierten Benutzer des Kunden erstellt, bereitgestellt, hochgeladen oder übertragen werden. Der IBM Partner Engagement Manager Service eignet sich für den Einsatz in einer öffentlichen oder in einer dedizierten Cloud. Außerdem kann der Kunde nach seiner Wahl das lokale Feature des Partner Engagement Manager Service verwenden, um so bestimmte Aspekte seiner Daten und bestimmte Aspekte des jeweiligen Service, der für die Daten ausgeführt wird, hinter seiner Firewall zu halten. Der Cloud-Service umfasst folgende Funktionen:

- a. Über das Partnermanagement kann der Kunde seine Partner in den Cloud-Service einbeziehen, indem Einladungen an die Partner gesendet werden, die ihnen ermöglichen, sich beim Cloud-Service des Kunden zu registrieren. Über eine Gesamtansicht der Partner können die spezifischen Angaben für jeden Partner eingesehen werden; dazu gehören das Unternehmen, die Administrator- und Benutzerkontakte, die einem Partner zugewiesenen Attribute sowie der Status der einzelnen Aktivitäten, die einem Partner zugeordnet sind.
- b. Über das Benutzermanagement kann der Administrator des Kunden weitere Benutzer hinzufügen und dem Administrator eines Partners ermöglichen, Benutzer im Partnerunternehmen durch Einladungen unter den jeweiligen Hierarchien des Kunden hinzuzufügen.
- c. Verwendung der Partnerschnittstelle als Schnittstelle zur Selbsthilfe für die Erstellung, Einführung, Ausführung und Überwachung von Aktivitäten. Während der Aktivitätsdefinitionsphase kann der Kunde mit dem Activity Designer eine Reihe von Aktivitäten für einen Partner basierend auf seinen besonderen Geschäftsanforderungen erstellen und Workflows einrichten, um seine Partner in verteilte Aktivitäten einzubeziehen. Der Activity Designer bietet eine interaktive grafische Darstellung des Workflows und der Benutzerschnittstelle, die für den Partner angezeigt werden. Der Activity Designer 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 einen Partner angezeigt wird.
- d. Erstellung und Zuordnung von Partnerattributen zur Unterstützung bei der Organisation und Segmentierung einer Partnerbasis. Die Partner können anhand kundenspezifischer Kriterien in Gruppen organisiert werden, wie Branchen, Größe, Produkte, Regionen, technische Fähigkeiten usw. Die Partnerattribute können bei der Einführung einer Aktivität zur Identifizierung der Partner genutzt werden, die für eine Einladung zur Teilnahme in Betracht kommen.
- e. Mithilfe der Aktivitätsüberwachung kann der Kunde den Fortschritt einer Aktivität über eine Benutzerschnittstelle überwachen, die eine Gesamtübersicht über den Fortschritt jedes einzelnen Partners enthält, einschließlich einer Ansicht der Erfolge, Verzögerungen und Ausfälle in den eingerichteten Workflows. 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 Anzeige zum Fortschritt einer Aktivität zur Verfügung wie dem Kunden.

- f. Die Aktivitätsgenehmigung ermöglicht es dem Kunden, die Schritte einer Aktivität zu prüfen, die von ihm genehmigt werden müssen, bevor die Verarbeitung mit den nächsten Schritten einer Aktivität fortgesetzt werden kann.
- g. Eine sichere und flexible Infrastruktur, die eine REST-API-Integrationskomponente enthält, mit der die Systems of Record des Kunden sowie andere Services und Anwendungen in den Cloud-Service integriert werden können. APIs können an verschiedenen Punkten in einer Aktivität hinzugefügt werden. Der Activity Designer des Cloud-Service enthält eine API-Konfigurationsoption.
- h. Die gemeinsame Nutzung von Dateien ermöglicht es sowohl dem Kunden als auch seinen Partnern, Dateien zur Unterstützung bei der Ausführung von Aktivitäten hochzuladen und gemeinsam zu nutzen. Es können auch Imagedateien hochgeladen werden, die für die Anpassung der IBM SaaS-Instanz des Kunden oder mit dem Activity Designer verwendet werden können. Die Gesamtdateikapazität in IBM SaaS ist auf 750 GB begrenzt. Wenn der Kunde das lokale Feature verwendet, unterliegt die Gesamtdateikapazität keiner Begrenzung.

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 und Telefonnummer). 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.

1.1 Cloud-Service-Beschränkungen

Folgendes ist durch den Cloud-Service nicht abgedeckt:

- a. Websites Dritter, die mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service zugänglich sind, über die ein Kunde oder ein Cloud-Service-Benutzer Inhalte an die Website eines Dritten oder an einen anderen Service überträgt, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service zugänglich ist.
- b. Kundenressourcen, die IBM zur Bereitstellung des Cloud-Service benötigt, einschließlich unter anderem ausreichender Zugang zu den Systemen, Informationen, Mitarbeitern und Ressourcen des Kunden, sowie sonstige Verantwortlichkeiten des Kunden zur Unterstützung der Einrichtungsservices. Diese Leistungen werden vom Kunden erbracht, ohne dass IBM dadurch Kosten entstehen. IBM trägt keine Verantwortung für Verzögerungen bei der Ausführung oder für die Nichterbringung der Einrichtungsservices, die dadurch verursacht werden, dass der Kunde seinen Verantwortlichkeiten im Zusammenhang mit den Einrichtungsservices nicht rechtzeitig nachkommt.
- c. Die Kundensicherheit, da der Kunde dafür verantwortlich ist, sicherzustellen, dass jeder Cloud-Service-Benutzer seine Benutzerkennung und das zugehörige Kennwort schützt und kontrolliert, welche Personen auf ein Cloud-Service-Benutzerkonto zugreifen oder den Cloud-Service im Auftrag des Kunden verwenden dürfen.
- d. Die Infrastruktur des Kunden.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Partner Engagement Manager Premium Data Add On

Bietet dem Kunden eine zusätzliche Stufe der Datentrennung durch separate Anwendungs- und Datenbankverarbeitung sowie die Trennung über virtuelle LANs.

1.2.2 IBM Partner Engagement Manager Additional Data Retention 1 Year

Bietet dem Kunden die Option, seine Daten, abhängig von der Anzahl der erworbenen einjährigen Aufbewahrungszeiträume, für einen längeren Zeitraum aufzubewahren.

1.3 Setup-Services

Damit IBM die Serviceprojekte (Service Engagements) und Wartungsservices erbringen kann, wird der Kunde:

- a. einen Ansprechpartner benennen, an den alle den Cloud-Service betreffenden Fragen zu richten sind und der aufseiten des Kunden:
 - (1) Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Cloud-Service hat;

- (2) die Koordination der Kommunikation zwischen IBM und allen an dem Cloud-Service beteiligten Abteilungen des Kunden übernimmt;
 - (3) an Projektstatusbesprechungen teilnimmt und innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Anforderung durch IBM Informationen und Daten beschafft und bereitstellt sowie Entscheidungen trifft;
 - (4) bei Bedarf Unterstützung bei der Lösung und Eskalation von Problemen im Zusammenhang mit dem Cloud-Service innerhalb des Kundenunternehmens leistet;
 - (5) IBM Zugriff auf die Cloud-Services des Kunden ermöglicht.
- b. IBM Zugriff auf seine Cloud-Services ermöglichen.
 - c. IBM Remotezugriff für alle externen Interaktionen ermöglichen.
 - d. bei der Ausführung von Aufgaben und Aktivitäten mitwirken.
 - e. bestätigen und sich damit einverstanden erklären, dass die Services dazu vorgesehen sind, einen einzigen Geschäftsbereich mit einmal festgelegten Anforderungen bei der Implementierung des Cloud-Service zu unterstützen. Der Cloud-Service kann ggf. Bereitstellungen für mehrere Geschäftsbereiche unterstützen, für weitere Bereiche können aber zusätzliche Serviceprojekte erforderlich sein.
 - f. seine Geschäftsanforderungen im Zusammenhang mit den erworbenen Serviceprojekten mitteilen.
 - g. die Verantwortung für die Entwicklung und Implementierung von Testplänen, entsprechenden Testscripts und zugehörigen Daten übernehmen.
 - h. die Verantwortung für die Entwicklung von Geschäftsabläufen für Endbenutzer sowie für die Entwicklung und Bereitstellung von Enablement-Services für die Endbenutzer übernehmen und
 - i. 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.

1.3.1 Begriffsbestimmungen im Rahmen von Serviceprojekten

- a. **Aktivität** ist definiert als die Konfiguration eines Workflows innerhalb des Cloud-Service, der von den Gastbenutzern des Kunden für die Ausführung diverser Aufgaben durchlaufen wird.
- b. **Partnerzyklus** ist definiert als Versuch, einen Gastbenutzer mit einem bestimmten Kontaktinformationssatz zu integrieren.
- c. **Scheinpartner** ist definiert als Mitarbeiter des Kunden, der einen externen Gastbenutzer emuliert.
- d. **Rollout** ist definiert als der Prozess, der eingehalten werden muss, um eine Aktivität innerhalb des Cloud-Service einzuleiten. Er besteht aus drei Teilen:
 - Laden der Profildaten eines Partners,
 - Laden der Übertragungsdaten eines Partners und
 - Ausführen der Rollout-Funktion für die Aktivität.
- e. **Kampagne** ist definiert als die Ausführung einer Aktivität über einen oder viele Rollouts.

1.3.2 Serviceprojekte

- a. **IBM Partner Engagement Manager Managed Hosted Setup Service Engagement**
IBM leistet remote erbrachte Services für die Einrichtung (Setup) des Cloud-Service. Die Services umfassen folgende Aufgaben:
 - (1) Definieren und Dokumentieren der High-Level-Lösung, die Folgendes beinhaltet:
 - (a) Partner Engagement Manager-Portal („PEM“);
 - (b) Partner-Repository („PR“) sowie den PR REST API Server mit unterstützender DB2-Datenbank und
 - (c) Partner Provisioner („PP“) sowie den PP REST API Server und den MQ Server On Cloud.
 - (2) Integration mit bereits vorhandenen On-Premises- oder Private-Cloud-Modulen, die Folgendes beinhaltet:
 - (a) B2Bi REST API Server;

- (b) SSP REST API Server und
 - (c) LDAP-Server.
 - (3) Konfiguration der oben genannten Produkte, die Folgendes beinhaltet:
 - (a) Identifizieren und Definieren der erforderlichen Ports;
 - (b) Identifizieren eines Sponsors, Scheinpartners und Benutzers eines Scheinpartners; Definieren der Konfiguration für eine sofort einsatzfähige SFTP Managed File Transfer Onboarding-Aktivität und
 - (c) Unterstützung des Kunden bei den Konfigurationsanforderungen für die Integration von Firewall und Lastausgleichsfunktion (Load Balancer) mit dem SaaS-basierten PEM, PR und PP und lokal bereitgestellten B2Bi-, SSP- und LDAP-Anwendungen.
 - (4) Unterstützung bei der Entwicklung des Testplans, indem empfohlene Testfälle für nicht funktionale und funktionale Tests bereitgestellt werden
 - (5) Unterstützung bei der Integration des Cloud-Service mit den oben genannten Lösungen des Kunden, um:
 - (a) die TCP/IP-Topologiekonfiguration für die Protokolle zu validieren, damit HTTPS für die REST-API-Integration und HTTPS für den browserbasierten Zugang zum PEM hinzugefügt werden können;
 - (b) Konfigurationsinformationen für einen (1) Sponsor, einen (1) Scheinpartner und einen (1) Benutzer eines Scheinpartners hinzuzufügen; und
 - (c) eine (1) vordefinierte Aktivität durchführen, wobei das SFTP-Szenario die Standardaktivität ist und während der Designphase eine alternative Aktivität ausgewählt werden kann.
 - (6) Konfigurieren von IP-Adresse, Port, Benutzer-ID und Zertifikat für den Cloud-Service
 - (7) Konfigurieren von IP-Adresse, Port, Benutzer-ID und Zertifikat für das PR und den REST API Server
 - (8) Konfigurieren von IP-Adresse, Port, Benutzer-ID und Zertifikat für den Partner Provisioner sowie den REST API Server und MQ JMS On Cloud für die Integration mit:
 - (a) der Konfiguration von IBM Sterling File Gateway („SFG“) (automatisiert);
 - (b) der Konfiguration von IBM Sterling Secure Proxy („SSP“) über den Konfigurationsmanager (automatisiert);
 - (c) der Konfiguration des IBM Sterling External Authentication Servers („SEAS“) (manuell) und
 - (d) der LDAP-Konfiguration (manuell).
 - (9) Durchführen von Komponententests für die Aufgaben, die in der ausgewählten Aktivität angegeben sind, sowohl in Nicht-Produktions- als auch in Produktionsumgebungen vor Ort (On-Premises)
 - (10) Unterstützung der Kunderessourcen durch Bereitstellung von Fehler- und Problembhebungen während der Benutzerabnahmetests (begrenzt auf fünf Testtage) und
 - (11) Erstellung eines Definitionsdokuments für die Cloud-Service-Lösung.
- b. **IBM Partner Engagement Manager Local Feature Setup Service Engagement**
- IBM leistet remote erbrachte Services für die Einrichtung (Setup) des lokalen Features des Cloud-Service. Die Services umfassen folgende Aufgaben:
- (1) Definieren und Dokumentieren der High-Level-Lösung, die Folgendes beinhaltet:
 - (a) PEM;
 - (b) PR sowie den PR REST API Server und
 - (c) PP sowie den PP REST API Server und den eingebetteten JMS-Server oder das MQ Server Local Feature.

- (2) Integration mit dem bereits vorhandenen On-Premises- oder Private-Cloud-Modul, die Folgendes beinhaltet:
 - (a) B2Bi REST API Server;
 - (b) SSP REST API Server und
 - (c) LDAP-Server.
 - (3) Konfiguration der oben genannten Produkte, die Folgendes beinhaltet:
 - (a) Installationsvoraussetzungen für das Hostbetriebssystem;
 - (b) Installationsvoraussetzungen für die Docker-Umgebung;
 - (c) Installationsvoraussetzungen für das relationale Datenbanksystem;
 - (d) Identifizieren und Definieren der erforderlichen Ports;
 - (e) Identifizieren eines Sponsors, Scheinpartners und Benutzers eines Scheinpartners;
 - (f) Definieren der Konfiguration für eine sofort einsatzfähige SFTP Managed File Transfer Onboarding-Aktivität und
 - (g) Unterstützung des Kunden bei den Konfigurationsanforderungen für die Integration von Firewall und Lastausgleichsfunktion (Load Balancer) mit lokal bereitgestellten B2Bi-, SSP- und LDAP-Anwendungen.
 - (4) Unterstützung bei der Entwicklung des Testplans, indem empfohlene Testfälle für nicht funktionale und funktionale Tests bereitgestellt werden
 - (5) Unterstützung bei der Integration des Cloud-Service mit den oben genannten Lösungen des Kunden, um die TCP/IP-Topologiekonfiguration für die Protokolle zu validieren, die Folgendes beinhaltet:
 - (a) HTTPS für REST-API-Integration und
 - (b) HTTPS für den browserbasierten Zugang zum PEM einschließlich:
 - (i) Konfigurationsinformationen für einen (1) Sponsor, einen (1) Scheinpartner und einen (1) Benutzer eines Scheinpartners und
 - (ii) eine (1) sofort einsatzfähige Aktivität, wobei das SFTP-Szenario die Standardaktivität ist und während der Designphase eine alternative Aktivität ausgewählt werden kann.
 - (6) Konfigurieren von IP-Adresse, Port, Benutzer-ID und Zertifikat für den Partner Engagement Manager
 - (7) Konfigurieren von IP-Adresse, Port, Benutzer-ID und Zertifikat für das Partner Repository
 - (8) Konfigurieren von IP-Adresse, Port, Benutzer-ID und Zertifikat für das Partner Provisioner Local Feature für die Integration mit:
 - (a) der SFG-Konfiguration (automatisiert);
 - (b) der SSP-Konfiguration über den Konfigurationsmanager (automatisiert) und
 - (c) der SEAS-Konfiguration (manuell) und der LDAP-Konfiguration (manuell).
 - (9) Durchführen von Komponententests für die Aufgaben, die in der ausgewählten Aktivität angegeben sind, sowohl in Nicht-Produktions- als auch in Produktionsumgebungen
 - (10) Unterstützung der Kunderessourcen durch Bereitstellung von Fehler- und Problembhebungen während der Benutzerabnahmetests (begrenzt auf fünf Testtage) und
 - (11) Erstellung eines Definitionsdokuments für die Cloud-Service-Lösung.
- c. **IBM Partner Engagement Manager Basic Activity Development Service Engagement**
 IBM leistet remote erbrachte Services für die Implementierung einer Basisaktivität (Basic Activity) zur Verwendung im Cloud-Service. Die Basisaktivität umfasst 4 Stunden für das Aktivitätsdesign, bis zu 9 Anzeigen mit weniger als 20 Feldern, 1 Anzeige mit weniger als 50 Feldern, bis zu 10 API-Aufrufe und bis zu 10 E-Mail-Anpassungen.
- d. **IBM Partner Engagement Manager Intermediate Activity Development Service Engagement**
 IBM leistet remote erbrachte Services für die Implementierung einer Aktivität mittleren Umfangs (Intermediate Activity) zur Verwendung im Cloud-Service. Diese Aktivität umfasst bis zu 20 Stunden

für das Aktivitätsdesign, bis zu 20 Anzeigen mit weniger als 20 Feldern, bis zu 2 Anzeigen mit weniger als 50 Feldern, bis zu 16 API-Aufrufe, 1 dynamische Tabelle und bis zu 20 E-Mail-Anpassungen.

e. **IBM Partner Engagement Manager Advanced Activity Development Service Engagement**

IBM leistet remote erbrachte Services für die Implementierung einer Aktivität größeren Umfangs (Advanced Activity) zur Verwendung im Cloud-Service. Diese Aktivität umfasst bis zu 40 Stunden für das Aktivitätsdesign, bis zu 36 Anzeigen mit weniger als 20 Feldern, bis zu 4 Anzeigen mit weniger als 50 Feldern, bis zu 40 API-Aufrufe, bis zu 2 dynamische Tabellen und bis zu 34 E-Mail-Anpassungen.

f. **IBM Partner Engagement Manager Modify An Activity Development Service Engagement**

IBM leistet remote erbrachte Services für die Änderung einer bestehenden Aktivität zur Verwendung im Cloud-Service. Die Änderung einer Aktivität umfasst 1 Stunde für das Aktivitätsdesign, bis zu 3 Anzeigen mit weniger als 20 Feldern, 1 Anzeige mit weniger als 50 Feldern, bis zu 4 API-Aufrufe und 1 E-Mail-Anpassung.

g. **IBM Partner Engagement Manager Campaign Activity Execution Service**

IBM leistet remote erbrachte Services für folgende Aufgaben:

- (1) Zusammenarbeit mit dem Kunden bei der Definition von Umfang und Häufigkeit einer Kampagne
- (2) Durchführung einer Kampagne für bestimmte Gastbenutzer, die innerhalb der gegenwärtigen Laufzeit des Cloud-Service oder innerhalb von zwei (2) Jahren nach dem Erwerb des Service stattgefunden haben muss, wobei der kürzere Zeitraum zur Anwendung kommt
- (3) Definition der Anzahl an Rollouts für die Kampagne
- (4) Definition der Anzahl an Gastbenutzern, die am Campaign Activity Execution Service teilnehmen:
 - (a) Jeder teilnehmende Gastbenutzer zählt als ein Kontaktpunkt und
 - (b) Gastbenutzer, die an mehreren Campaign Activity Executions teilnehmen, zählen pro Kampagnenaktivität als zusätzliche Gastbenutzer

und

- (5) Benachrichtigung des Kunden über die Anzahl der erfolgreich ausgeführten Rollouts für Gastbenutzer und über die Einzelheiten fehlgeschlagener Implementierungen von Gastbenutzern

h. **IBM Partner Engagement Manager Campaign Rollout Service**

IBM leistet remote erbrachte Services für folgende Aufgaben:

- (1) Import der (vom Kunden bereitgestellten) Partnerprofildaten in das PR
- (2) Import der (vom Kunden bereitgestellten) Partnerübertragungsdaten in das PR
- (3) Rollout-Aktivität für vom Kunden angegebene Gastbenutzer für die Teilnahme an der aktuellen Kampagne
- (4) IBM wird bis zu drei (3) Versuche zur Kontaktaufnahme für jeden Partnerzyklus unternehmen, um eine Antwort auf die Anfrage des Kunden an die Gemeinschaft zu erhalten, und wöchentlich Programmstatusupdates bereitstellen. Der Kunde kann maximal zwei (2) weitere Kontaktinformationssätze für einen einzelnen Gastbenutzer angeben, der nicht antwortet und dessen Partnerzyklus aufgebraucht ist, bis ein Höchstwert von 5 % an zusätzlichen Kontaktinformationssätzen erreicht ist. (IBM gestattet z. B. bei einem Projekt mit 1.000 Gastbenutzern höchstens 1.050 Partnerzyklen in einem Versuch, die 1.000 Gastbenutzer in der Gemeinschaft zu kontaktieren.)
- (5) Wenn ein Gastbenutzer auf die Anfrage des Kunden an die Gemeinschaft antwortet und bestrebt ist, diese zu erfüllen, kommt der Grenzwert für die maximale Anzahl an Kommunikationsversuchen bezüglich des Partnerzyklus für diesen Gastbenutzer nicht zur Anwendung. Wenn der Kunde einen Gastbenutzer kontaktiert, der schon mehrmals aufgefordert wurde, aber nicht geantwortet hat und dann doch noch antwortet, zählt dieser Gastbenutzer ebenso nicht als neuer Partnerzyklus. Wenn der Gastbenutzer daraufhin wieder

in sein altes Muster zurückfällt und nicht antwortet, wird er erneut an den Kunden zurückverwiesen (eskaliert).

- (6) Benachrichtigung des Kunden über die Anzahl der erfolgreich ausgeführten Rollouts für Gastbenutzer und über die Einzelheiten fehlgeschlagener Implementierungen von Gastbenutzern
- (7) Kontakte mit Gastbenutzern sind beschränkt auf:
 - (a) E-Mail-Benachrichtigung bei der Registrierung für den Cloud-Service
 - (b) E-Mail-Benachrichtigung, wenn ein Rollout für eine Cloud-Service-Aktivität durchgeführt wird
 - (c) Zwei (2) E-Mail-Alerts, wenn eine Aktivität nicht innerhalb des definierten Zeitrahmens durchgeführt wird
 - (d) Beantwortung der von Gastbenutzern gesendeten E-Mails (oder Eskalation an den Kunden)
 - (e) Wenn zwei (2) E-Mail-Alerts unbeantwortet bleiben, wird der Gastbenutzer telefonisch kontaktiert
- (8) Berichterstellung:
 - (a) Tägliche Statusberichte, die per E-Mail oder über ein automatisiertes Tool an den Kunden gesendet werden
 - (b) Täglicher Bericht über Gastbenutzer, für die ein Eskalationsverfahren eingeleitet wurde. Mögliche Eskalationsursachen sind:
 - (i) Gastbenutzer hat nach drei (3) Kontaktversuchen nicht geantwortet
 - (ii) E-Mail-Adresse des Gastbenutzers ist ungültig
 - (iii) Gastbenutzer kann der Anfrage nicht nachkommen und
 - (iv) Gastbenutzer hat geschäftsbezogene Fragen
- (9) Erfüllungskriterien
 - (a) Onboarding des Gastbenutzers über PP war erfolgreich
 - (b) Letztmaliges Eskalationsverfahren für einen Gastbenutzer mit Rückverweis an den Kunden
- (10) Zu liefernde Materialien
 - (a) Onboarding-Ergebnisbericht

i. **IBM Partner Engagement Manager Campaign Management Service**

IBM leistet remote erbrachte Services für folgende Aufgaben:

- (1) Onboarding der Gastbenutzer über einen Cloud-Service-Kampagnenrollout
- (2) Erfüllungskriterien
 - (a) Onboarding des Gastbenutzers über PP war erfolgreich oder
 - (b) Letztmaliges Eskalationsverfahren für einen Gastbenutzer mit Rückverweis an den Kunden

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.

Dieser Cloud-Service kann zur Verarbeitung von Inhalten verwendet werden, die personenbezogene Daten enthalten, wenn der Kunde als der für die Verarbeitung Verantwortliche sich davon überzeugt hat, dass die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen den von der Verarbeitung ausgehenden Risiken und der Art der zu schützenden Daten angemessen sind. Der Kunde erkennt an, dass dieser Cloud-Service keine Funktionen zum Schutz von sensiblen personenbezogenen Daten oder von Daten bietet, die zusätzlichen regulatorischen Anforderungen unterliegen. IBM hat keine Kenntnis

von der Art der Daten, die in den Inhalten enthalten sind, und kann keine Einschätzung bezüglich der Eignung der Cloud-Services oder der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen abgeben.

2.1 Sicherheitsfunktionen und Verantwortlichkeiten

Mit dem Cloud-Service werden die folgenden Sicherheitsfunktionen implementiert:

Im Rahmen des Cloud-Service werden Inhalte bei der Datenübertragung außerhalb des IBM Netzes verschlüsselt. Im Cloud-Service ruhende Inhalte (at Rest), die zur Übertragung vorgesehen sind, werden ebenfalls verschlüsselt.

Dieser Cloud-Service fällt unter die Privacy-Shield-Zertifizierung von IBM, die zur Anwendung kommt, wenn der Kunde sich für das Hosten des Cloud-Service in einem Rechenzentrum in den USA entscheidet, und unterliegt der Privacy-Shield-Datenschutzrichtlinie von IBM, die unter http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html eingesehen werden kann.

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 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 3 Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden oder eines Gastbenutzers; vom Kunden oder von einem Gastbenutzer 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.

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)
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.

3.3 Ausschlüsse

Bei Verwendung des lokalen Features kommt dieses SLA nicht zur Anwendung.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Das von IBM zur Verfügung gestellte IBM Software as a Service Support Handbook 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.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

- „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.
- „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- „Entitäts-ID“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Entitäts-ID ist eine eindeutige Kennung für eine innerhalb des Cloud-Service dargestellte Entität. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Anzahl der im Cloud-Service identifizierten Entitäts-IDs während des Messzeitraums abzudecken, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist.

Bei IBM Partner Engagement Manager ist eine Entitäts-ID eine eindeutige Kennung für eine Handelsentität, unabhängig von der Organisationsstruktur der jeweiligen Handelsentität. Innerhalb des Service kann eine Entitäts-ID auch als Kunden-ID, Partner-ID, Anbieter-ID, Lieferanten-ID, EDI-ID, übertragungsspezifische Kontaktressource des Managed File Transfer für den Datenaustausch, übertragungsspezifischer Endpunkt des Managed File Transfer bestehend aus IP-Adresse, Portnummer und zugewiesenem Dateiondnerverzeichnisnamen, der durch eine spezifische ID mit anwendbaren Berechtigungsnachweisen authentifiziert wird, bezeichnet werden.

5.2 Setup-Gebühren

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

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

5.3 Nutzungsabhängige Gebühren (Pay-per-Use-Prinzip)

Nutzungsabhängige Gebühren werden mit dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz im Monat nach der Nutzung in Rechnung gestellt.

5.4 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 genannten Gebührensatz in Rechnung gestellt.

5.5 Prüfung

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen, 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 Preisen 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 Subskribent der Cloud-Services verweisen darf.

7.2 Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde oder die Gastbenutzer des Kunden sind dafür verantwortlich:

- a. die Verbindung zwischen den Kundensystemen und dem Cloud-Service einzurichten und mit IBM bei der Durchführung gemeinsamer Verbindungstests zusammenzuarbeiten;
- b. angemessene Sicherheit für die Anwendungen und 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 dafür zu sorgen, 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 zu informieren.
- e. die anwendbaren Datenverarbeitungs- und Übertragungsparameter festzulegen.
- f. für jedes vom Kunden verwaltete Repository Unterstützungsdaten und geeignete Sicherungen der Inhalte zu warten, um die Wiederherstellung aller Daten, Dateien und sonstigen Materialien zu 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 den und aus dem Cloud-Service der Partnergemeinschaft des Kunden mitzuteilen.

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 Folgendes verantwortlich:

- (1) Nutzung des Cloud-Service durch die Gastbenutzer
 - (2) Ansprüche, die ggf. von den Gastbenutzern in Bezug auf diese Nutzung geltend gemacht werden, und
 - (3) von einem Gastbenutzer verursachte Gebühren.
- h. einen Eskalationsprozess einzurichten, damit Eskalationen von IBM gegen Gastbenutzer effizient ausgeführt und die Eskalation innerhalb von dreißig (30) Tagen abgewickelt werden kann.

- i. alle Partnerprofildaten und Partnerübertragungsdaten bereitzustellen, die zum Füllen der Cloud-Service-Dialoge erforderlich sind, SFG zu konfigurieren und für die zukünftige Verwendung durch IBM im vereinbarten Datendateiformat mindestens einen (1) Geschäftstag vor jedem Startdatum einer Kampagne im PR bereitzuhalten.

7.3 Lokales Feature von Partner Engagement Manager

7.3.1 Allgemeines

IBM Partner Engagement Manager enthält ein lokales Feature, das es dem Kunden ermöglicht, bestimmte Aspekte seiner Daten und bestimmte Aspekte des jeweiligen Service, der für die Daten ausgeführt wird, hinter seiner Firewall zu halten („Lokales Feature“).

7.3.2 Updates

Alle Releases der Cloud-Service-Instanzen des Kunden und die zugehörigen Services werden von IBM bereitgestellt. Der Kunde wird über alle neuen Releases benachrichtigt, damit er das neue Release aus einer Bluemix-Registry über sein Bluemix-Konto herunterladen kann. Nach der Benachrichtigung muss der Kunde das neue Release innerhalb von einhundertzwanzig (120) Tagen hinter seiner Firewall einsetzen. Jedes neue Release hat eine Gültigkeit von bis zu 120 Tagen. Nach Ablauf dieser Frist ist das Release nicht mehr funktionsfähig und der Kunde muss ein neueres Release einsetzen, um den Cloud-Service weiterhin verwenden zu können. Nach Vertragsbeendigung ist der Cloud-Service ebenfalls nicht mehr funktionsfähig.

Einzelheiten zu neuen Releases sind unter

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.deploying.doc/t_getstart_locall.html zu finden und können von IBM von Zeit zu Zeit aktualisiert werden.

7.3.3 Kommunikationsverbindung

Partner Engagement Manager prüft in regelmäßigen Abständen, ob die Verbindung zum Cloud-Service noch besteht. Wird ein Verbindungsfehler festgestellt, der die Kommunikation zwischen dem lokalen Feature und dem Cloud-Service verhindert, wird IBM den Kunden in einer Mitteilung auffordern, die Verbindung wiederherzustellen. Wenn die Verbindung nicht innerhalb von sieben (7) Kalendertagen wiederhergestellt wird, behält IBM sich das Recht vor, den Service temporär auszusetzen oder einzustellen, bis die Verbindung wiederhergestellt werden kann.

7.3.4 Von IBM und dem Kunden zu erfüllende Voraussetzungen

Der Kunde wird:

- die lokale Cloudinfrastruktur auf seinen Computern gemäß den Anforderungen bereitstellen, die unter https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.pem.sys.requirements.doc/c_sw_hw_reqs.html zu finden sind und von IBM von Zeit zu Zeit aktualisiert werden können.
- IBM während der Laufzeit des Cloud-Service den Zugriff auf die Partner Engagement Manager-Runtime und deren Steuerung ermöglichen.
- das Partner Engagement Manager-Image in keiner Weise ändern oder manipulieren.
- die Netzanbindung von IBM Partner Engagement Manager für den Zugriff auf die in der öffentlichen IBM Cloud ausgeführte Lizenz-/Analysekomponente von IBM Partner Engagement Manager ermöglichen.
- ein IBM Bluemix-Konto einrichten und den Bedingungen für die Kontoeinrichtung zustimmen, um Zugriff auf die neuesten Releases von IBM Partner Engagement Manager zu erhalten.
- das IBM Team bei der Fehlerbehebung und der Durchführung fortlaufender Aktivitäten unterstützen.

IBM ist verpflichtet:

- spätestens alle neunzig (90) Tage ein neues Release bereitstellen.
- dem Kunden Zugriff auf ein DockerTM-Image ermöglichen, dass der Kunde hinter seiner Firewall einsetzen kann.
- eine Komponente integrieren, die dem Kunden die Wartung des IBM Partner Engagement Manager-Datenbankschemas ermöglicht.

7.3.5 Unterstützungsprogramme

IBM Partner Engagement Manager enthält die nachstehend aufgeführten Unterstützungsprogramme. Der Kunde darf diese Unterstützungsprogramme ausschließlich als Teil des lokalen Features zur Unterstützung seiner Nutzung des Cloud-Service unter dieser Vereinbarung und im Rahmen der Berechtigungsnachweise verwenden. Der Ausdruck "zur Unterstützung seiner Nutzung" umfasst nur die erforderliche Nutzung oder diejenige Nutzung, die im direkten Zusammenhang mit der berechtigten Nutzung des Cloud-Service oder eines anderen Unterstützungsprogramms steht. Die Unterstützungsprogramme dürfen nicht für andere Zwecke verwendet werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Unterstützungsprogramme getrennt vom Cloud-Service zu übertragen oder weiterzuverbreiten. Einem Unterstützungsprogramm können Bedingungen beigefügt sein, denen die Nutzung des betreffenden Unterstützungsprogramms durch den Kunden unterliegt. Im Falle eines Widerspruchs haben die Bedingungen dieses Dokuments Vorrang vor den Bedingungen des Unterstützungsprogramms. Wenn das Recht des Kunden zur Nutzung des Cloud-Service abläuft oder erlischt, muss er die Nutzung der Unterstützungsprogramme einstellen und alle Kopien dieser Programme löschen oder unverzüglich an IBM zurückgeben. Um die Unterstützungsprogramme für eine Nutzung außerhalb obigen Einschränkungen zu lizenzieren, sollte sich der Kunde an einen IBM Vertriebsbeauftragten wenden.

Die folgenden Unterstützungsprogramme werden als Bestandteil des lokalen Features bereitgestellt:

- IBM SDK, Java Technology Edition V7.1 SR3 FP30
- IBM WebSphere Application Server – Liberty 8.5

7.3.6 Separat bereitgestellte Produkte

Die Bestimmungen dieses Abschnitts kommen nicht zur Anwendung, soweit sie nach dem für diese Vereinbarung geltenden Recht als ungültig oder undurchführbar erachtet werden. Jede nachfolgend aufgelistete Komponente wird als „separat bereitgestelltes Produkt“ eingestuft. Separat von IBM bereitgestellte Produkte werden dem Kunden gemäß den Bedingungen der geltenden Vereinbarung(en) der Drittanbieter zur Verfügung gestellt, die in der/den NON_IBM_LICENSE-Datei(en) unter https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt zu finden sind. Ungeachtet der Bedingungen in dieser oder in einer anderen Vereinbarung zwischen dem Kunden und IBM unterliegt die Nutzung sämtlicher separat bereitgestellter Produkte den Bedingungen der Vereinbarung(en) der Drittanbieter, sofern nachstehend nichts anderes angegeben ist.

Zukünftige Updates oder Fixes für den Cloud-Service können weitere separat bereitgestellte Produkte enthalten. In den NON_IBM_LICENSE-Dateien, die dem Update oder Fix für den Cloud-Service beigefügt sind, ist eine Auflistung dieser Produkte und der zugehörigen Vereinbarungen der Drittanbieter enthalten. Der Kunde bestätigt, dass er die Vereinbarungen der Drittanbieter in der/den NON_IBM_LICENSE-Datei(en) gelesen hat und diesen zustimmt. Wenn er den Bedingungen der Vereinbarungen der Drittanbieter nicht zustimmt, darf er die separat bereitgestellten Produkte nicht verwenden.

Hinweis: Ungeachtet der Bedingungen in der Vereinbarung der Drittanbieter, in der Vereinbarung oder in einer anderen Vereinbarung zwischen dem Kunden und IBM gilt Folgendes:

- a. IBM stellt dem Kunden dieses separat bereitgestellte Produkt OHNE JEGLICHE GEWÄHRLEISTUNGEN zur Verfügung.
- b. IBM übernimmt keine ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen für die separat bereitgestellten Produkte, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Gewährleistung für Rechtsmängel, für die Freiheit von Rechten Dritter, für das Recht auf Nichtbeeinträchtigung, für die Handelsüblichkeit und für die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck.
- c. IBM ist gegenüber dem Kunden nicht haftbar und übernimmt keine Verpflichtung, den Kunden für Ansprüche aufgrund oder im Zusammenhang mit den separat bereitgestellten Produkten freizustellen, zu entschädigen oder schadlos zu halten.
- d. IBM haftet nicht für unmittelbare und mittelbare Schäden oder Folgeschäden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Datenverlust, entgangene Einsparungen und entgangenen Gewinn hinsichtlich der separat bereitgestellten Produkte.

Ungeachtet der genannten Ausschlüsse unterliegen die Gewährleistung und Haftung von IBM für die separat bereitgestellten Produkte in Deutschland und Österreich ausschließlich den diesbezüglichen Bedingungen, die in IBM Vereinbarungen für Deutschland und Österreich angegeben sind. Hinweis: IBM kann unter Umständen eingeschränkte Unterstützung für einige der separat bereitgestellten Produkte

leisten. Wenn Unterstützung angeboten wird, sind entsprechende Einzelheiten und etwaige zusätzlich geltende Bedingungen für die Unterstützung in den Nutzungsbedingungen oder in einem Auftragsdokument festgelegt.

Im Folgenden sind die separat bereitgestellten Produkte aufgeführt:

- Red Hat Enterprise Linux

NON_IBM_LICENSE-Datei

Die NON_IBM_LICENSE-Datei ist unter

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSKPRS/com.ibm.help.banner.doc/NON_IBM_LICENSE.txt verfügbar.

7.3.7 Komponenten von Drittanbietern

IBM Partner Engagement Manager kann Komponenten von Drittanbietern enthalten, die von IBM und nicht von den Drittanbietern unter dieser Vereinbarung bereitgestellt werden. Falls Hinweise zu den Komponenten der Drittanbieter („Hinweise von Drittanbietern“) mitgeliefert werden, dienen diese lediglich als Information für den Kunden. Diese Hinweise können in den NOTICES-Dateien des Cloud-Service enthalten sein. Informationen über den Erhalt des Quellcodes für bestimmte Komponenten eines Drittanbieters sind in den Hinweisen der Drittanbieter zu finden.

7.3.8 Sonstiges

Wenn sich der Kunde für die Verwendung des lokalen Features des Cloud-Service entschieden hat, trägt er die alleinige Verantwortung für die Verwendung und Aufbewahrung von Informationen, die in der Europäischen Union erfasst werden. Daher kommt eine IBM Selbstzertifizierung für Privacy Shield in Bezug auf den Cloud-Service nicht zur Anwendung.

7.4 Sicherung

Produktionsinstanzen werden alle 8 Stunden gesichert. Die Sicherungskopien der Kundendaten werden bei Produktionsinstanzen von IBM maximal 4 Tage lang 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 zur Wiederherstellung der gelöschten Daten verpflichtet ist und Maßnahmen zur Datenwiederherstellung ggf. in Rechnung stellen wird.

7.5 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.

7.6 Disaster-Recovery

Bei einer Systemunterbrechung größeren Ausmaßes aufgrund einer Naturkatastrophe (z. B. Feuer, Erdbeben, Hochwasser) wird mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand eine Disaster-Recovery durchgeführt, um die Produktionsdaten des Kunden innerhalb einer angestrebten Wiederherstellungszeit von 12 Stunden in einer der Nicht-Produktionsumgebungen des Kunden wiederherzustellen. Dies ist keine Gewährleistung und Service-Level-Agreements kommen nicht zur Anwendung.