

IBM Business Process Manager on Cloud

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Business Process Manager on Cloud

IBM Business Process Manager on Cloud ist eine Software-as-a-Service-Lösung, die eine Plattform für das Geschäftsprozessmanagement bietet sowie die transparente Gestaltung und das Management von Geschäftsprozessen ermöglicht. Dazu gehören Funktionen für Prozessdesign, Ausführung, Überwachung und Optimierung.

Die folgenden Basisfunktionen stehen den Benutzern zur Verfügung, für die der Kunde Berechtigungen erwirbt:

- a. Betriebsumgebung – stellt eine Einzelinstanz mit einer dedizierten Entwicklungs-, Test- und Produktionslaufzeitumgebung mit den folgenden Merkmalen bereit:
 - 1) Entwicklungsumgebung – eine virtuelle Process Center Advanced-Umgebung mit mindestens einem Cluster-Member. Die Kapazität für die Entwicklungsumgebung basiert auf der Standardanzahl an Autoren zuzüglich eventuell zusätzlich erworbener Autoren für die Cloud-Service-Instanz.
 - 2) Testumgebung – eine virtuelle Process Server Advanced-Umgebung mit einem einzigen Cluster-Member. Die Kapazität der Testumgebung basiert auf der Anzahl der berechtigten oder gleichzeitig angemeldeten Benutzer, die für die Cloud-Service-Instanz erworben wird.
 - 3) Prozesslaufzeitumgebung – eine hoch verfügbare virtuelle Process Server Advanced-Umgebung mit mindestens zwei Cluster-Membere und einem hoch verfügbaren Datenbankcluster. Damit wird eine produktionsfertige Umgebung bereitgestellt. Die Kapazität der Prozesslaufzeitumgebung basiert auf der Anzahl der berechtigten oder gleichzeitig angemeldeten Benutzer, die für die Cloud-Service-Instanz erworben wird.
- b. Website des Cloud-Service – eine Website für Benutzer, die Zugriff auf die Betriebsumgebungen und Verwaltungsfunktionen für das Konfigurieren und Steuern des Cloud-Service bietet.
- c. Virtual Private Network (VPN) – eine einzelne optionale softwarebasierte VPN-Verbindung für die sichere und verschlüsselte Übertragung ausgehender Daten vom Cloud-Service zu externen Systemen. Informationen über das VPN werden nach schriftlicher Anfrage über ein Support-Ticket bereitgestellt.
- d. E-Mail-Benachrichtigungen – eine Benachrichtigungsfunktion, die Benutzer über ihren Zugriff auf den Cloud-Service sowie Kennwortänderungen und Administratoren über den Status des Cloud-Service sowie geplante Änderungen informiert.
- e. Automatische Onlinesicherung – führt täglich eine Sicherung durch, die für die automatisierte Wiederherstellung des Cloud-Service verwendet werden kann. Die Sicherungen werden verschlüsselt und in einem Rechenzentrum an einem anderen Standort in derselben globalen Region gespeichert.
- f. Automatisierte Überwachung und Wiederherstellung – Funktion, mit der die Verfügbarkeit des Cloud-Service überwacht und eine Wiederherstellung durchgeführt wird, falls der Cloud-Service nicht mehr reagiert oder nicht mehr erreichbar ist.
- g. Geplante Service-Updates – Alle 30 bis 90 Tage werden Wartungs- und Feature-Updates für den Cloud-Service durchgeführt. IBM wird die Kontoadministratoren zwei Wochen vorher über geplante Service-Updates informieren. Bei größeren Updates, die ein Versionsupgrade für IBM Business Process Manager einschließen, wird IBM in Absprache mit den Kunden ein Upgrade der Entwicklungsumgebung vornehmen, damit die Kunden die neue Version testen können, bevor das

Upgrade in der Prozesslaufzeitumgebung durchgeführt wird. Die Kunden sind dafür verantwortlich, alle Prozessanwendungen mit der neuen Version in der Entwicklungsumgebung zu testen und IBM innerhalb von 30 Tagen Rückmeldung über eventuelle Probleme zu geben.

- h. Kontoadministrator – verfügt über ein Benutzerkonto mit Kennwort für den Zugriff auf die Betriebsumgebung, um die Zugriffe der Benutzer auf die Betriebsumgebung zu verwalten und Benutzerrollen zuzuordnen oder zu löschen. Die Zugriffsberechtigung eines Kontoadministrators kann mehreren Benutzern erteilt werden.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, für zusätzliche Benutzer Zugriffs- und Nutzungsrechte für die Aktivierungssoftware IBM Process Designer und/oder IBM Integration Designer zu erwerben.

1.2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, zusätzliche Testumgebungen für die nicht produktive Nutzung zu erwerben. Jede Testumgebung stellt eine separate virtuelle Process-Server-Umgebung bereit. Die Kapazität für diese Umgebung basiert auf der Anzahl der Benutzer, die für die Testumgebung erworben wird.

1.2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, zusätzliche Prozesslaufzeitumgebungen für die produktive oder die nicht produktive Nutzung zu erwerben. Die Kapazität dieser Umgebung basiert auf der Anzahl der Benutzer, die für die Prozesslaufzeitumgebung erworben wird.

1.2.4 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability

Dieser Cloud-Service bietet die Möglichkeit, eine Premium-Option für hohe Verfügbarkeit zu erwerben. Dies beinhaltet einen erweiterten Schutz gegenüber dem Basis-Cloud-Service bei schwerwiegenden Problemen, die mehrere Komponenten betreffen, bis hin zum Ausfall eines ganzen Rechenzentrums, wie er durch einen Stromausfall oder einen Verbindungsabbruch verursacht werden kann. Der Disaster-Recovery-Prozess wird vereinfacht, wenn ein primäres Rechenzentrum für die aktive Produktionslösung des Kunden und ein sekundäres Rechenzentrum als Backup zur Verfügung steht, in dem die Produktionslösung gespiegelt wird. Das Backup-Rechenzentrum ist strategisch in einer anderen Metropolregion positioniert als das primäre Rechenzentrum. Die Daten und Konfigurationsinformationen werden von der primären Instanz in die Backup-Instanz repliziert und dadurch permanent synchronisiert, wobei der tolerierte Datenverlust bei einem Ausfall im Minutenbereich liegt (Recovery Point Objective – RPO). In einem Stör- oder Katastrophenfall übernimmt die Backup-Instanz die Rolle der primären Instanz und die Geschäftsoperationen werden mit derselben Funktionalität und Kapazität fortgeführt, bis die primäre Lösung wiederhergestellt wurde. Diese Option setzt den Erwerb einer zweiten Instanz von IBM Business Process Manager on Cloud voraus. Die sekundäre Instanz und diese Option müssen auf dieselbe Benutzeranzahl ausgelegt sein wie die primäre Instanz des Kunden.

1.2.5 IBM Business Process Manager on Cloud Premium Availability for Additional Process Runtime Environment

Dieser Cloud-Service bietet die Möglichkeit, eine Premium-Option für hohe Verfügbarkeit für jede zusätzliche Prozesslaufzeitumgebung zu erwerben. Diese Option muss für jede zusätzliche Prozesslaufzeitumgebung erworben werden, die in der primären Instanz des Kunden enthalten ist. Diese Option setzt den Erwerb einer zweiten Instanz von IBM Business Process Manager on Cloud mit derselben Anzahl von zusätzlichen Prozesslaufzeitumgebungen wie die primäre Instanz voraus. Dieser Cloud-Service muss auf dieselbe Anzahl von Benutzern ausgelegt sein, die den zusätzlichen Prozesslaufzeitumgebungen in der primären Instanz des Kunden zugeordnet sind.

1.2.6 IBM Business Process Manager on Cloud Storage 1 Gigabyte

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, zusätzlichen Speicher für die interne Datenbank und den eingebetteten Dokumentspeicher von BPM zu erwerben. Die Speichermenge (die GB-Inkrememente variieren abhängig vom virtuellen System) kann einer einzelnen Umgebung zugeordnet oder über mehrere Umgebungen innerhalb der Cloud-Service-Instanz verteilt werden.

1.2.7 IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory 16 Gigabytes

Der Cloud-Service bietet die Möglichkeit, zusätzlichen Hauptspeicher für Situationen zu erwerben, in denen der Hauptspeicherbedarf der Prozesslösung die Datenverarbeitungskapazität überschreitet, die für die erworbene Anzahl Benutzer zur Verfügung steht. Die Hauptspeichermenge (16-GB-Inkrement) kann einer einzelnen Umgebung zugeordnet oder über mehrere Umgebungen innerhalb der Cloud-Service-Instanz verteilt werden.

1.2.8 IBM Business Process Manager on Cloud One-Time Setup

Dem Kunden wird eine einmalige Setup-Gebühr für die Bereitstellung des Business Process Manager on Cloud-Basiservice berechnet.

1.2.9 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment One-Time Setup

Dem Kunden wird eine einmalige Setup-Gebühr für die Bereitstellung jeder eingerichteten Testumgebung berechnet.

1.2.10 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment One-Time Setup

Dem Kunden wird eine einmalige Setup-Gebühr für die Bereitstellung jeder eingerichteten Prozesslaufzeitumgebung berechnet.

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Der On Demand Consulting (ODC) Professional-Service ermöglicht bis zu fünf (5) Entwicklern (Ansprechpartnern des Teilnehmers) Fernzugriff über das Online-ODC-Portal. Die Ansprechpartner des Teilnehmers haben rund um die Uhr (24x7) Zugriff auf Artikel in der Wissensbibliothek, Lösungsbeschleuniger und Assets sowie uneingeschränktem Zugriff, um Anfragen im Frage-und-Antwort-Dialog an den Leiter der ODC-Kundenunterstützung und an Experten zu stellen. Sie können Unterstützung zu jedem Aspekt von BPM on Cloud anfordern, wie beispielsweise Plattformarchitektur, Lösungsimplementierung und Bereitstellungsmethode.

1.3.2 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Der ODC Enterprise-Service ermöglicht bis zu zehn (10) Entwicklern (Ansprechpartnern des Teilnehmers) Fernzugriff über das Online-ODC-Portal. Die Ansprechpartner des Teilnehmers haben während der Subscription-Laufzeit rund um die Uhr (24x7) Zugriff auf Artikel in der Wissensbibliothek, Lösungsbeschleuniger und Assets sowie uneingeschränktem Zugriff, um Anfragen im Frage-und-Antwort-Dialog an den Leiter der ODC-Kundenunterstützung und an Experten zu stellen. Sie können Unterstützung zu jedem Aspekt von BPM on Cloud anfordern, wie beispielsweise Plattformarchitektur, Lösungsimplementierung und Bereitstellungsmethode. Die Ansprechpartner des Teilnehmers können IBM ODC beauftragen, Unterstützung bei gemeinsam vereinbarten Arbeitsergebnissen mit festgelegten Anfangs- und Endterminen bis zu einem Umfang von 24 Stunden pro Subscription-Monat zu leisten. Zu den Arbeitsergebnissen kann auch die Unterstützung bei bestimmten Musterbeispielen oder einsatzbarem Lösungscode gehören. Eine Führungskraft und/oder die Ansprechpartner des Teilnehmers können ferner an wöchentlichen Statusgesprächen mit dem Leiter der ODC-Kundenunterstützung teilnehmen. Zur Unterstützung von Arbeitsergebnissen, die mehr als 24 Stunden pro Subscription-Monat in Anspruch nehmen, kann IBM sich damit einverstanden erklären, diese Unterstützung gemäß einer separaten schriftlichen Vereinbarung mit dem Kunden bereitzustellen.

1.3.3 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

Der Cloud-Service ermöglicht weiteren Entwicklern den Zugang zu ODC Professional oder Enterprise über die in diesen Angeboten enthaltene Anzahl an Entwicklern hinaus.

1.3.4 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Die Migration Services können die Migration einer BPM-Anwendung aus einer BPM-On-Premise-Umgebung in BPM on Cloud unterstützen. Zur Migrationsbeurteilung gehören Aktivitäten wie die Analyse der Hardware- und Softwarekonfiguration der vorhandenen Systeme, die Analyse der vorhandenen BPM-Anwendung einschließlich Versionskompatibilität und die Beurteilung der günstigsten Migrationsoptionen. Zur Migrationsplanung und -bereitstellung gehören Aktivitäten wie die Unterstützung bei der Migrationsplanerstellung und bei der Nutzung der Tools für die Artefaktmigration und die App-by-App-Migration. Diese Subscription umfasst bis zu 30 Stunden für Migrationsaktivitäten sowie unbegrenzte Frage- und Antwortunterstützung pro Monat während der Subscription-Laufzeit. Die Arbeiten werden bei

dieser Subscription über Fernzugriff erbracht (untere Verwendung von Tools wie beispielsweise Besprechungen mit gemeinsamer Anzeigennutzung). Zur Unterstützung von Arbeitsergebnissen, die mehr als 30 Stunden pro Subscription-Monat in Anspruch nehmen oder nicht fern erbrachte Arbeiten erforderlich machen, kann IBM sich damit einverstanden erklären, diese Unterstützung gemäß einer separaten schriftlichen Vereinbarung mit dem Kunden bereitzustellen.

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, 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.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413347452462>

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.

- „Gleichzeitig angemeldeter Benutzer“ ist die Anzahl Benutzer, die auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) zu einem bestimmten Zeitpunkt gleichzeitig auf den Cloud-Service zugreifen. Eine Person, die mehrmals zur gleichen Zeit auf den Cloud-Service zugreift, zählt nur als ein einziger gleichzeitig angemeldeter Benutzer.
- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.
- „Gigabyte (GB)“ wird als 2 hoch 30 Byte an Daten definiert, die in den Cloud-Services verarbeitet, verwendet, gespeichert oder konfiguriert werden.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.

4.2 Gebühren für Remote Services

Ein Remote Service endet 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob er in Anspruch genommen wurde.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

5.1 Aktivierungssoftware

Der Cloud-Service enthält die folgende 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 während seiner Laufzeit verwenden.

Der Cloud-Service enthält die folgende Aktivierungssoftware:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

Zugriff auf die Designer-Tools

Der Kunde darf auf IBM Process Designer und/oder IBM Integration Designer zur Entwicklung von Prozessanwendungen zugreifen und diese Aktivierungssoftware herunterladen. Die Aktivierungssoftware wird auf einem Desktopsystem des Kunden ausgeführt und stellt über Fernzugriff eine Verbindung zum Cloud-Service her.

Benutzerbeschränkung für die Designer-Tools

Im Rahmen des Cloud-Service dürfen bis zu fünf (5) Benutzer des Cloud-Service auf die Aktivierungssoftware IBM Process Designer und/oder IBM Integration Designer zugreifen und diese verwenden.

5.2 Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein Cloud-Service-Benutzer Inhalte an eine Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service zugänglich ist, so erteilen der Kunde und der Cloud-Service-Benutzer IBM die Zustimmung zur Übertragung der Inhalte, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten stattfindet. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder die Services Dritter.

5.3 Benchmarking

Der Kunde darf die Ergebnisse von Benchmarktests für den Cloud-Service oder zugehörige Unterkomponenten an Dritte weitergeben, sofern (a) er öffentlich vollständig offenlegt, welche Methode im Benchmarktest angewendet wurde (z. B. Hardware- und Softwarekonfiguration, Installationsverfahren und Konfigurationsdateien); (b) er den Benchmarktest durchführt, indem er den Cloud-Service in der angegebenen Betriebsumgebung unter Verwendung der neuesten anwendbaren Updates, Patches und Fixes einsetzt, die für den Cloud-Service von IBM oder Drittanbietern, die IBM Produkte anbieten („Drittanbieter“), zur Verfügung gestellt werden; und (c) er alle Anweisungen zur Leistungsoptimierung befolgt und alle bewährten Verfahren („Best Practices“) anwendet, die in der Programmdokumentation

und auf den Support-Websites für das Programm zu finden sind. Wenn der Lizenznehmer die Ergebnisse von Benchmarktests für den Cloud-Service veröffentlicht, haben IBM und die Drittanbieter (ungeachtet gegenteiliger Regelungen in einer Vereinbarung zwischen dem Kunden und IBM oder den Drittanbietern) das Recht, die Ergebnisse von Benchmarktests hinsichtlich der Produkte des Kunden zu veröffentlichen, vorausgesetzt, IBM oder die Drittanbieter erfüllen beim Testen der Produkte des Kunden die obigen Anforderungen unter (a), (b) und (c).

5.4 Beschleuniger und Beispielmateriale

Der Cloud-Service kann einige Komponenten in Quellcodeform („Quellenkomponenten“ genannt) und sonstige Materialien enthalten, die als „Beispielmateriale“ gekennzeichnet sind. Der Kunde darf die Quellenkomponenten und Beispielmateriale nur zur internen Verwendung kopieren und ändern, sofern keine in den Quellenkomponenten oder Beispielmateriale enthaltenen Copyrightvermerke oder Eigentumshinweise geändert oder gelöscht werden. IBM stellt die Quellenkomponenten und Beispielmateriale ohne Verpflichtung zur Unterstützung im gegenwärtigen Zustand (auf „as-is“-Basis) und ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung zur Verfügung, insbesondere ohne Gewährleistung für Rechtsmängel, die Freiheit von Rechten Dritter, das Recht auf Nichtbeeinträchtigung, die Handelsüblichkeit und die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck.