

IBM Case Manager on Cloud

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

Leistungsspektrum von IBM Case Manager on Cloud:

- a. IBM Content Navigator für den Zugriff auf Advanced Case Management-Anwendungen
- b. Inhaltsorientiertes Fallmanagement, das Wissensarbeitern und Geschäftsanalysten folgende Funktionen bietet:
 - (1) Verwendung des Case Builder, um schnell und ohne großen Aufwand neue Falllösungen zu entwerfen und zu testen
 - (2) Verwendung der bereitgestellten Vorlagen für Beispiellösungen
 - (3) Erstellung und Wartung von Falleigenschaften, Benutzerrollen, Mailboxen, Dokumenttypen und visuellen Seiten- und Datenlayouts
 - (4) Anwendung integrierter Geschäftsregeln für eine vereinfachte Entwicklung innerhalb der Case Manager Builder-Umgebung
 - (5) Erstellung der Tätigkeiten im Rahmen des Fallmanagements und der zugrunde liegenden Workflows
 - (6) Verwendung der Case Client-Laufzeit zum Anzeigen der mit dem Case Builder erstellten Lösungen
 - (7) Zugriff auf die auf Content Navigator basierende Benutzerschnittstelle (UI)
 - (8) Kontakt zum Falladministrator für die Bereitstellung und Verwaltung von Lösungen
 - (9) Zugriff auf das Configuration Manager User Interface (CMUI) für die Erstellung und Bereitstellung kundenspezifischer Widgets
 - (10) Zugriff auf Case Monitor und Case Analyzer für die Erstellung von aktuellen Berichten und Langzeitberichten über Fälle
 - (a) Unterstützung für Analysen, die die Verwendung von OLAP-Würfeln erfordern, wird separat angeboten (einschließlich MS SQL-Lizenzierung, Infrastruktur und Support)
 - (11) Zugriff auf bereitgestellte APIs zur Erweiterung der Lösungen
 - (12) Umfassende und uneingeschränkte Nutzung von Case Foundation zur Einrichtung eines Workflow-Managements für aktive Inhalte und Fälle
 - (13) Umfassende und uneingeschränkte Nutzung von FileNet Content Manager und des zugehörigen ECM-Repositorys

Kundenspezifische operative Berichte werden separat angeboten.
- c. Eine sichere virtuelle private Infrastruktur
- d. Replikation der Produktionsdaten an einen sekundären Standort zur Unterstützung der Disaster-Recovery
- e. Bis zu 4 TB an abgehender Bandbreite; höhere Bandbreiten werden separat angeboten
- f. Überwachung der Produktionsumgebung rund um die Uhr (24x7), Virenprüfung, Services für die Erkennung unbefugter Zugriffe und Penetrationstests, Software-Patches und Software-Upgrades (Datenmigrationsservices oder Aktivitäten, die für kundenspezifische Konfigurationen oder Erweiterungen erforderlich sind, werden separat angeboten)

- g. Wenn eine Nicht-Produktionsumgebung für Disaster-Recovery-Zwecke erworben wird, gilt Folgendes:
- (1) Tests werden mit einem repräsentativen Beispiel aus dem Gesamtportfolio unserer Kunden mindestens einmal pro Jahr durchgeführt.
 - (2) Zusätzliche Anforderungen wie die Durchführung von Tests in kundenspezifischen Umgebungen werden separat angeboten.
- h. Active Directory-Integration
- Eingeschlossene Optionen: (Microsoft Active Directory oder IBM Tivoli Directory Server)
- (1) Authentifizierung beim LDAP-Server des Cloud-Service mit Zurückkopieren an Kunden-LDAP vor Ort:
 - Unterstützung für einen (1) Active Directory Server
 - Bereitstellung eines (schreibgeschützten) Domänencontrollers im Cloud-Service, der sich in der Kundendomäne befindet
 - Der Kunde steuert den Zugriff aller Endbenutzer auf die Cloudumgebung (Gruppen, IDs, Zugriff)
 - Umfassende Admin-Rechte für den Kunden
 - (2) Authentifizierung beim LDAP-Server des Cloud-Service, auf dem der Kunde die Benutzer verwaltet (nicht in der Kundendomäne)
 - (3) Verweis auf Domänencontroller des Kunden vor Ort zur Authentifizierung:
 - Mögliche Auswirkungen auf die Leistung
 - Authentifizierung für die Dauer der Sitzung
 - (4) Durchführung der SAML-Authentifizierung, falls erforderlich
- Andere Konfigurationen (z. B. manuelle oder scriptgesteuerte Auszüge des LDAP-Dateiverzeichnisses für den Cloud-Service; Verbundoptionen einschließlich MS Federation Services oder sonstige) werden separat angeboten.

Kundenspezifische Lösungsimplementierungen, Konfiguration, Integrationservices und weitere Angebote, die nicht Bestandteil des Cloud-Service sind, sind gegen Aufpreis unter einer Leistungsbeschreibung erhältlich.

Software-Upgrades sind im Service eingeschlossen. Upgrades, die die Migration von Daten oder kundenspezifische Erweiterungen erfordern, sind nicht eingeschlossen.

Das Basisangebot schließt die Bereitstellung in ausgewählten Rechenzentren in einer Multi-Tenant-Umgebung ein. Für Bereitstellungen außerhalb dieser Rechenzentren ist das Dedicated Add-On erforderlich. Jedes Angebot ist kapazitätsmäßig für die Verarbeitung bestimmter Datenvolumen und Benutzeroperationen innerhalb eines bestimmten Zeitraums gemäß der nachstehenden Beschreibung ausgelegt. Die Kapazitätsbeschreibungen sind als Richtlinien zu verstehen, um dem Kunden bei der Auswahl der geeigneten Konfiguration für die vorgesehenen Workloads zu helfen. Die tatsächlichen Ergebnisse können abhängig von den besonderen Gegebenheiten des Kunden davon abweichen.

1.1 IBM Case Manager Copper 2.0

- a. Die Copper-Konfiguration ist für die Unterstützung von bis zu 15.000 neuen Fällen pro Jahr ausgelegt. Diese Art der Bereitstellung unterstützt üblicherweise die Aufnahme und Speicherung von bis zu 250 Fallartefaktdokumenten pro Tag und bis zu 25 Wissensarbeiter, die gleichzeitig bis zu 100 Fälle pro Tag bearbeiten und abschließen.
- b. Die Copper-Konfiguration stellt 500 GB an Speicher bereit; zusätzliche Speicherberechtigungen können separat erworben werden.

1.2 IBM Case Manager Bronze 2.0

- a. Die Bronze-Konfiguration ist für die Unterstützung von bis zu 30.000 neuen Fällen pro Jahr ausgelegt. Diese Art der Bereitstellung unterstützt üblicherweise die Aufnahme und Speicherung von bis zu 500 Fallartefaktdokumenten pro Tag und bis zu 50 Wissensarbeiter, die gleichzeitig bis zu 200 Fälle pro Tag bearbeiten und abschließen.

- b. Die Bronze-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit; zusätzliche Speicherberechtigungen können separat erworben werden.

1.3 IBM Case Manager Silver 2.0

- a. Die Silver-Konfiguration ist für die Unterstützung von bis zu 300.000 neuen Fällen pro Jahr ausgelegt. Diese Art der Bereitstellung unterstützt üblicherweise die Aufnahme und Speicherung von bis zu 20.000 Fallartefaktdokumenten pro Tag und bis zu 250 Wissensarbeiter, die gleichzeitig bis zu 1.000 Fälle pro Tag bearbeiten und abschließen.
- b. Die Silver-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit; zusätzliche Speicherberechtigungen können separat erworben werden.

1.4 IBM Case Manager Gold 2.0

- a. Die Gold-Konfiguration ist für die Unterstützung von bis zu 750.000 neuen Fällen pro Jahr ausgelegt. Diese Art der Bereitstellung unterstützt üblicherweise die Aufnahme und Speicherung von bis zu 50.000 Fallartefaktdokumenten pro Tag und bis zu 1.000 Wissensarbeiter, die gleichzeitig bis zu 2.500 Fälle pro Tag bearbeiten und abschließen.
- b. Die Gold-Konfiguration stellt 3 TB an Speicher bereit; zusätzliche Speicherberechtigungen können separat erworben werden.

1.5 IBM Case Manager Platinum 2.0

- a. Die Platinum-Konfiguration ist für die Unterstützung von bis zu 3.000.000 neuen Fällen pro Jahr ausgelegt. Diese Art der Bereitstellung unterstützt üblicherweise die Aufnahme und Speicherung von bis zu 200.000 Fallartefaktdokumenten pro Tag und bis zu 3.000 Wissensarbeiter, die aktiv bis zu 10.000 Fälle pro Tag bearbeiten und abschließen.
- b. Die Platinum-Konfiguration stellt 5 TB an Speicher bereit; zusätzliche Speicherberechtigungen können separat erworben werden.

1.6 Optionale Features

1.6.1 IBM Case Manager Storage Add-On 2.0

Bei Überschreitung des in der ausgewählten Konfiguration enthaltenen TB-Speichervolumens muss der Kunde eine weitere Berechtigung erwerben.

1.6.2 IBM Case Manager Archival Storage Add-On

Archivierungsspeicher ist eine kosteneffiziente Alternative für Daten, auf die weniger häufig zugegriffen werden muss. Diese Option ist als Ergänzung, nicht als Ersatz, für die Standardspeicheroption gedacht, die für Datenspeicher mit aktuelleren Daten und höherer Zugriffsfrequenz vorgesehen ist. Falls der Kunde Cloudobjektspeicher zu Archivierungszwecken wünscht, muss er diesen in TB-Einheiten erwerben.

1.6.3 IBM Case Manager Non-Production Environment

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine separate Instanz für Test- und Entwicklungszwecke zu erwerben. Diese Entwicklungsumgebung darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden, außer wenn sie als Standby-Disaster-Recovery-Standort implementiert wird.

- a. Die Nicht-Produktionsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.
- b. Falls gewünscht, kann der Kunde unterschiedliche Instanzgrößen für die Produktion und die Disaster-Recovery wählen:
 - (1) IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Copper 2.0 hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Case Manager Copper 2.0.
 - (2) IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Bronze 2.0 hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Case Manager Bronze 2.0.
 - (3) IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Silver 2.0 hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Case Manager Silver 2.0.

- (4) IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Gold 2.0 hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Case Manager Gold 2.0.
- (5) IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0
IBM Case Manager Non-Production Environment Platinum 2.0 hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Case Manager Platinum 2.0.

1.6.4 IBM Case Manager Dedicated Add-On 2.0

Der Kunde kann eine ausgewählte virtuelle private Umgebung per Upgrade auf eine private Single-Tenant-Infrastruktur umstellen. Darin eingeschlossen sind bis zu 20 TB an abgehender Bandbreite; höhere Bandbreiten werden separat angeboten.

1.6.5 IBM Case Manager Federal Datacenter Add-On

Dieser Add-on-Service, der nur für Kunden unter den US-Regierungsbehörden und andere von IBM zugelassene Kunden verfügbar ist, ermöglicht die Implementierung einer vom Kunden ausgewählten Cloud-Service-Konfiguration als virtuelle private Umgebungsinfrastruktur, die komplett in einem Rechenzentrum einer US-Regierungsbehörde untergebracht ist.

1.7 Setup-Services

1.7.1 IBM Case Manager on Cloud Jump Start

Dieser Setup-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für Startaktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, (2) Coaching zu bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools, (3) Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten und (4) Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Startaktivitäten“ genannt). Dieser remote erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 90 Tage nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung, wie im Berechtigungsnachweis des Kunden angegeben, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.7.2 IBM Case Manager on Cloud Accelerator

Dieser On-Demand-Service beinhaltet bis zu 50 Stunden an Fernberatungsleistungen für die Durchführung von Aktivitäten, einschließlich (1) Unterstützung bei Anwendungsfällen, wie beispielsweise Anwendungsfälle für das einmalige zeitpunktgenaue Versetzen von Daten, (2) Coaching zu bewährten Verfahren für Berichte, Dashboards und andere Systemtools, (3) Orientierungshilfen und Empfehlungen zur Vorbereitung, Ausführung und Validierung für das erstmalige Laden von Daten (einschließlich Setup der Quellen- und Zielumgebung sowie Versetzen der Daten wie im entsprechenden Anwendungsfall definiert) und (4) Behandlung weiterer interessanter Verwaltungs- und Konfigurationsthemen (gemeinsam „Aktivitäten“ genannt). Dieser remote erbrachte Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 12 Monate nach dem Datum des Erwerbs der Berechtigung oder am letzten Tag der Subscription-Erstlaufzeit des Cloud-Service (je nachdem, welches Datum das frühere ist), unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

2. Inhalte und Datenschutz

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

den Datenblättern werden mit der Absicht durchgeführt, i) bestehende Verpflichtungen von IBM zu verbessern oder transparenter zu gestalten, ii) die Umsetzung neu eingeführter Standards und anwendbarer Gesetze sicherzustellen oder iii) zusätzliche Verpflichtungen seitens IBM aufzunehmen. Durch Änderungen an den Datenblättern wird der Datenschutz in Bezug auf einen Cloud-Service nicht verringert.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8FD40350D71C11E481EA86A39A30DD8D>

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die verfügbaren Datenschutzfunktionen für einen Cloud-Service zu bestellen, zu aktivieren und anzuwenden, und übernimmt die Verantwortung für die Nutzung der Cloud-Services, wenn er dieser Verpflichtung nicht nachkommt. Dies gilt auch für die Erfüllung von Datenschutzerfordernissen sowie anderer rechtlicher Anforderungen in Bezug auf Inhalte.

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die zugehörigen Anlagen finden Anwendung und ergänzen diese Vereinbarung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet. Die für diesen Cloud-Service anwendbaren Datenblätter dienen als Anlagen zu den EB-AV. Sofern die EB-AV Anwendung finden, richtet sich die Verpflichtung von IBM, Änderungen bezüglich der Unterauftragsverarbeiter bekannt zu geben, und das Recht des Kunden, Einspruch gegen eine solche Änderung einzulegen, nach den Regelungen in den EB-AV.

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 drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

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 % |

| Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat | Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist) |
|--------------------------------------|--|
| 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.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Der von IBM unter https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html zur Verfügung gestellte „Software as a Service Support Guide“ enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

- a. „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.
- b. „Instanz“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Es müssen ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erworben werden, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- c. „Terabyte“ ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Terabyte entspricht 2 hoch 40 Byte. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Terabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet wird.

5.2 Setup-Gebühren

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

5.3 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.

5.4 Abrechnungshäufigkeit

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

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. Verlängerungen unterliegen einer jährlichen Preiserhöhung gemäß der Angabe in einem Angebot. Falls die automatische Verlängerung nach der Benachrichtigung von IBM über die VertriebsEinstellung des Cloud-Service eintritt, endet die Verlängerungslaufzeit mit Ablauf der derzeitigen Verlängerungslaufzeit oder zum angekündigten Datum der VertriebsEinstellung, wobei das frühere Datum maßgeblich ist.

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

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

7.2 Zugriff für externe Benutzer

Der Kunde kann externen Benutzern Zugriff auf den Cloud-Service erteilen. Er ist für die externen Benutzer verantwortlich, insbesondere für a) jegliche Forderungen der externen Benutzer in Bezug auf den Cloud-Service oder b) die missbräuchliche Verwendung des Cloud-Service durch die externen Benutzer.

7.3 Virtual Private Network (VPN)

Der Kunde kann VPN-Software für die sichere Verbindung zum Cloud-Service verwenden. Informationen zu VPN werden dem Kunden auf schriftliche Anfrage hin bereitgestellt.

- a. Die Konfiguration von bis zu 2 VPN-Endpunkten (Gateways) ist eingeschlossen.
- b. Zusätzliche Endpunkte werden separat angeboten.

7.4 Links zu Websites oder anderen Services Dritter

Überträgt der Kunde oder ein Cloud-Service-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service verfügbar ist, so erteilen sie 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 Services Dritter.