

### IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen, seine berechtigten Benutzer und die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet.

#### 1. Cloud-Service

Das von IBM bereitgestellte Cloud-Service-Angebot wird im Folgenden beschrieben. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Cloud-Service) bietet folgende Funktionen:

- a. Hochgeschwindigkeitsarchivierung
  - Laden, Indexieren und Archivieren von Druckausgaben, die von Anwendungen generiert werden, wie beispielsweise Berichte, Rechnungen, Statements, Richtlinien, Explanation Of Benefits, Zahlungs- und Kredittransaktionen usw.
  - Flexibilität bei der Verarbeitung großer Datendateien mit mehreren Dokumenten
  - Unterstützung für eine Vielzahl von Dateiformaten wie PDF, AFP, LineData (Zeilendaten) und XML
- b. Automatische Indexierung
  - Das Programm zum Laden und Indexieren in der Cloud extrahiert automatisch Metadaten aus Berichten, Statements und anderen Dokumenten und befüllt damit die Indexfelder in der relationalen Datenbank für effiziente Such- und Abrufvorgänge.
- c. Effiziente Speichernutzung
  - Archivierte Daten werden für eine effiziente Speichernutzung komprimiert.
- d. Archivierung von Dokumenten und Festlegung eines Ablaufdatums
  - Für eine weitere Optimierung der Speichernutzung können Geschäftsrichtlinien definiert werden, damit archivierte Daten abhängig von der Art des Berichts oder Statements usw. automatisch ablaufen.
- e. Archivierung von Banktransaktionen, die XML-Standards entsprechen
- f. Webzugriff und mobiler Zugriff auf archivierte Statements, Berichte usw.
- g. Volltextsuche kann aktiviert werden
- h. Regelmäßige Verteilung von Berichten an bestimmte interne Benutzer
- i. Replikation der Produktionsdaten an einen sekundären Standort mit Unterstützung für Disaster-Recovery
- j. Eine sichere private Single-Tenant-Infrastruktur, die über duale Rechenzentren für hohe Verfügbarkeit ausgelegt ist
- k. Überwachung der Produktionsumgebung rund um die Uhr (24x7)

Alle obigen Features sind durch Erwerb der erforderlichen Berechtigungen für IBM Content Manager OnDemand on Cloud, wie nachstehend beschrieben, verfügbar.

#### 1.2 Erforderliche Berechtigungen

Der Kunde muss eine Subscription für ein Basisserviceangebot sowie Storage-Berechtigungen, wie nachstehend definiert, erwerben.

##### Berechtigung für Basisserviceangebot

- Jedes Basisserviceangebot ist für die Verarbeitung bestimmter Datenvolumen und einer bestimmten Anzahl Benutzeroperationen innerhalb festgelegter Zeiträume gemäß der nachstehenden Beschreibung ausgelegt. Die Kapazitätsbeschreibungen sind als Vorgaben zu verstehen, die dem Kunden dabei helfen sollen, die geeignete Konfiguration für die beabsichtigten Workloads auszuwählen. Die tatsächlichen Ergebnisse können abhängig von den besonderen Gegebenheiten des Kunden davon abweichen.

- Bei jeder Instanz eines Basisserviceangebots ist die Einrichtung von bis zu 10 verschiedenen Berichtsanwendungsdefinitionen oder Statementdefinitionen eingeschlossen. Es können jederzeit weitere Berichtsanwendungsdefinitionen oder Statementtypen angefordert werden, indem zusätzliche optionale Berechtigungen für IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup, das im Folgenden ausführlich beschrieben wird, gegen Aufpreis erworben werden.
- Jede Instanz eines Basisserviceangebots enthält zudem eine Entwicklungsumgebung, die ausschließlich für Entwicklungs- und Testzwecke vorgesehen ist. Diese Entwicklungsumgebung darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden.

Der Kunde muss zusätzlich Content Manager OnDemand Storage-Berechtigungen zur Verwendung mit der ausgewählten Konfiguration erwerben.

### 1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

- Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten:  
Nachdem Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Silver-Konfiguration bis zu 50 GB Daten in 12-Stunden-Zeiträumen geladen und indexiert werden.
- Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten:  
Nachdem Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Silver-Konfiguration bis zu 900 GB Daten in 12-Stunden-Zeiträumen geladen und indexiert werden.
- Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten:  
Nachdem Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Silver-Konfiguration bis zu 30 GB Daten in 12-Stunden-Zeiträumen geladen und indexiert und gleichzeitig 60.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.
- Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten:  
Nachdem Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Silver-Konfiguration bis zu 500 GB Daten in 12-Stunden-Zeiträumen geladen und indexiert und gleichzeitig 60.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.

### 1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

Das Gold-Angebot bietet die doppelte Verarbeitungskapazität von Content Manager OnDemand Silver:

- Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten:  
Nachdem Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Gold-Konfiguration bis zu 100 GB Daten in 12-Stunden-Zeiträumen geladen und indexiert werden.
- Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten:  
Nachdem Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Gold-Konfiguration bis zu 1800 GB Daten in 12-Stunden-Zeiträumen geladen und indexiert werden.
- Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten:  
Nachdem Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Gold-Konfiguration bis zu 60 GB Daten in 12-Stunden-Zeiträumen geladen und indexiert und gleichzeitig 120.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.
- Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten:  
Nachdem Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Gold-Konfiguration bis zu 1 TB Daten in 12-Stunden-Zeiträumen geladen und indexiert und gleichzeitig 120.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.

### 1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

Das Platinum-Angebot bietet die fünffache Verarbeitungskapazität von Content Manager OnDemand Silver:

- a. Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten:  
Nachdem Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Platinum-Konfiguration bis zu 250 GB Daten in 12-Stunden-Zeiträumen geladen und indexiert werden.
- b. Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten:  
Nachdem Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Platinum-Konfiguration bis zu 4,5 TB Daten in 12-Stunden-Zeiträumen geladen und indexiert werden.
- c. Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten:  
Nachdem Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Platinum-Konfiguration bis zu 150 GB Daten in 12-Stunden-Zeiträumen geladen und indexiert und gleichzeitig 300.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.
- d. Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten:  
Nachdem Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Platinum-Konfiguration bis zu 2,5 TB Daten in 12-Stunden-Zeiträumen geladen und indexiert und gleichzeitig 300.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.

### 1.2.4 Storage-Berechtigung

Der Kunde muss in angemessenem Umfang IBM Content Manager OnDemand Storage für die Konfiguration mit der Instanz des ausgewählten Basisserviceangebots erwerben.

## 1.3 Optionale Features

### 1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

Der Kunde kann jederzeit zusätzliche Berichts-, Statement- oder Anwendungsdefinitionen für die On-Demand-Einrichtung erwerben. Jede angeforderte Berechtigung beinhaltet die Einrichtung von bis zu zehn (10) Berichts-, Statement- oder Anwendungsausgabedefinitionen.

### 1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine separate Instanz für Test- und Entwicklungszwecke zu erwerben. Die IBM Content Manager OnDemand Development Environment ist ausschließlich für die Entwicklung und Tests vorgesehen. Diese Entwicklungsumgebung darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden.

- Die Entwicklungsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.
- Die Entwicklungsumgebung beinhaltet keine Berichts- oder Statementdefinitionen. Der Kunde kann Content Manager OnDemand on Cloud Report / Application-Ausgabedefinitionen erwerben.
- Für die Entwicklungsumgebung stehen 500 GB Speicher zur Verfügung. Falls mehr Speicher erforderlich ist, können zusätzliche IBM Content Manager OnDemand Storage-Berechtigungen erworben werden.

## 2. Sicherheitsbeschreibung

### 2.1 Sicherheitsrichtlinien

IBM verfügt über ein Team für Informationssicherheit und hat Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien festgelegt, die an die IBM Mitarbeiter kommuniziert werden. IBM verlangt, dass die Mitarbeiter, jährlich an Schulungen zu Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen teilnehmen. Die IBM Sicherheitsrichtlinien werden jedes Jahr basierend auf branchenüblichen Standards und gemäß den IBM Geschäftsanforderungen erneut validiert. Bei Sicherheitsverstößen wird ein umfassendes Verfahren zur Behebung von Sicherheitsvorfällen in Gang gesetzt. Aufgrund der IBM Standards für physische Sicherheit ist der Zugang zu IBM Rechenzentren auf autorisierte Mitarbeiter beschränkt. Zu diesem Sicherheitskonzept gehört auch eine begrenzte Anzahl von Eingängen, die überwacht werden. Besucher werden beim Betreten des Rechenzentrums registriert und während ihres Aufenthalts dort begleitet.

## 2.2 Zugriffskontrolle

Die autorisierten IBM Mitarbeiter verwenden Zwei-Faktor-Authentifizierung für einen zwischengeschalteten „Gateway“-Management-Host. IP-Adressen können blockiert werden, um den Zugriff durch bekannte kompromittierende Internet-Sites und durch Benutzer in Ländern, die einem US-Embargo unterliegen, zu verhindern. Zugriffe auf Kundendaten und Datenübertragungen in die oder aus der Hosting-Umgebung werden protokolliert. In IBM Rechenzentren, die diesen Cloud-Service unterstützen, ist der Einsatz von Wifi untersagt.

Im Rahmen des Cloud-Service werden Inhalte bei der Datenübertragung zwischen dem IBM Netz und dem Kundenstandort verschlüsselt.

Im Cloud-Service gespeicherte Dateien, die auf die Datenübertragung warten, werden verschlüsselt.

## 2.3 Service-Integrität und Verfügbarkeit

Änderungen der Betriebssysteme, Anwendungssoftware und Firewallregeln werden gemäß dem Change-Management-Prozess von IBM durchgeführt. Änderungen an Firewallregeln werden vor der Implementierung vom IBM Sicherheitsteam geprüft. Das Rechenzentrum wird von IBM rund um die Uhr (24x7) überwacht. Autorisierte Administratoren und externe Anbieter führen regelmäßig Scans zur Ermittlung interner und externer Schwachstellen durch, um potenzielle Systemsicherheitsrisiken aufzudecken und zu beheben. In allen IBM Rechenzentren sind Malware-Erkennungssysteme (Virenschutz, Erkennung unbefugter Zugriffe, Schwachstellensuche und Abwehr unbefugter Zugriffe) im Einsatz. Die Services der IBM Rechenzentren unterstützen eine Vielzahl von Protokollen für die Übertragung von Daten über öffentliche Netze. Sicherungsdaten/replizierte Daten, die zur Auslagerung an einen anderen Standort vorgesehen sind, werden beim Transport und im gespeicherten Zustand verschlüsselt.

## 2.4 Aktivitätsprotokollierung

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

## 2.5 Compliance

Dieser Cloud-Service ist derzeit nicht nach den zwischen den USA und der EU vereinbarten Safe-Harbor-Grundsätzen zertifiziert.

In den IBM Produktionsrechenzentren werden jährlich Prüfungen nach dem Branchenstandard SSAE 16 (oder einem vergleichbaren Standard durchgeführt), um die Einhaltung der IBM Richtlinien zur Informationssicherheit zu gewährleisten. IBM lässt jährlich eine SOC II-Zertifizierung für bestimmte SoftLayer-Rechenzentrumsstandorte durchführen, in denen der Cloud-Service bereitgestellt wird. Die SOC II-Prüfung von IBM bezieht sich auf die Sicherheit, Verfügbarkeit und Prozessintegrität beim Betrieb der physischen Einrichtungen in SoftLayer-Rechenzentren. Der Auditbericht wird dem Kunden und seinen Prüfern auf Anforderung zur Verfügung gestellt.

## 3. Service-Level-Agreement

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Auftragsdokument angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit des Cloud-Service. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar.

### 3.1 Begriffsbestimmungen

- a. **Gutschrift für Ausfallzeiten** ist der Schadensersatz, den IBM für einen bestätigten Anspruch leistet. Die Gutschrift für Ausfallzeiten wird in Form einer Gutschrift gewährt und mit einer zukünftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet, sofern der Cloud-Service direkt von IBM erworben wurde. Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, zahlt IBM eine Rückvergütung, die direkt an den Kunden geleistet wird.
- b. **Anspruch** ist ein vom Kunden bei IBM eingereichter Anspruch, der besagt, dass ein Service-Level während eines Vertragsmonats nicht erfüllt wurde.

- c. **Vertragsmonat** ist jeder volle Kalendermonat während der Laufzeit des Cloud-Service, der um 00:00 Uhr MEZ am ersten Kalendertag des Monats beginnt und um 23:59 MEZ am letzten Kalendertag des Monats endet.
- d. **Ausfallzeit** ist ein Zeitraum, in dem das Produktionssystem für die Verarbeitung des Cloud-Service, für den der Kunde berechtigt ist, nicht zur Verfügung steht. Ausfallzeiten umfassen nicht den Zeitraum, in dem der Cloud-Service aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:
  - (1) Vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten
  - (2) Ereignisse oder Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat (z. B. Naturkatastrophen, Internetausfälle, Notfallwartung usw.)
  - (3) Probleme mit den Inhalten, Geräten oder Anwendungen, die vom Kunden in Verbindung mit dem Cloud-Service genutzt werden, oder Probleme mit der Software, Hardware oder sonstigen Technologien Dritter
  - (4) Nichtbeachtung erforderlicher Systemkonfigurationen und unterstützter Plattformen durch den Kunden oder Probleme bedingt durch die Systemverwaltung, Befehle oder Programmierfehler des Kunden
  - (5) vom Kunden verursachte Sicherheitsverletzungen oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests
  - (6) Unterbrechungen, die dadurch verursacht werden, dass IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder eines in seinem Auftrag handelnden Dritten zu beachten hat
- e. **Vorfall** ist ein Umstand oder eine Reihe von Umständen, die zur Nichteinhaltung eines Service-Levels geführt haben.

### 3.2 Gutschriften für Ausfallzeiten

Damit der Kunde einen Anspruch geltend machen kann, muss er für jeden Vorfall innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass der Vorfall die Nutzung des Cloud-Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 (wie nachstehend im Abschnitt „Technische Unterstützung“ definiert) beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde muss alle erforderlichen Informationen zu dem Vorfall zur Verfügung stellen und IBM bei der Diagnose und Problemlösung angemessen unterstützen.

Der Anspruch auf eine Gutschrift für Ausfallzeiten muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden, in dem der Anspruch entstanden ist.

- a. Die Gutschriften für Ausfallzeiten richten sich nach der Dauer der Ausfallzeit, die ab dem Zeitpunkt gemessen wird, zu dem der Kunde die Ausfallzeit gemeldet hat. Für jeden berechtigten Anspruch wird IBM die höchstmögliche Gutschrift für Ausfallzeiten basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle).

Die Gesamtsumme der Gutschriften für Ausfallzeiten, die für einen beliebigen Vertragsmonat gewährt wird, wird unter keinen Umständen 50 Prozent (50 %) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service überschreiten.

### 3.3 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Gutschrift für Ausfallzeiten (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 99 %	5 %
< 97 %	10 %
< 95 %	25 %
< 90 %	50 %

\* 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 (%).

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.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 440 Minuten Ausfallzeit = 42.760 Minuten <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,98 % in einem Vertragsmonat
---	--

### 3.4 Weitere Informationen zu diesem SLA

Dieses SLA wird dem Kundenunternehmen zur Verfügung gestellt und gilt nicht für Ansprüche, die von Benutzern des Cloud-Service oder in Bezug auf Beta- oder Testservices geltend gemacht werden. Das SLA bezieht sich nur auf produktiv genutzte Cloud-Services und nicht auf Nicht-Produktionsumgebungen, einschließlich Tests, Disaster-Recovery, Qualitätssicherung oder Entwicklung.

## 4. Technische Unterstützung

Die technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail und über ein Online-Support-Portal, wie nachstehend beschrieben, erbracht. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

Weitere Informationen über die Zeiten der Erreichbarkeit, E-Mail-Adressen, Onlinesysteme für die Problemmeldung und andere Übertragungswege und Prozesse der technischen Unterstützung werden im IBM Software as a Service Support Handbook beschrieben.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten	Deckungszeiten
1	<b>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall:</b> Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde	24x7
2	<b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
3	<b>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	<b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

## 5. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

### 5.1 Gebührenmetriken

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

- a. **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 Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- b. **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 Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet werden.
- c. **Anfrage** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Anfrage ist eine Maßnahme des Kunden, die IBM zur Ausführung eines Service autorisiert. Abhängig vom Service kann die Anfrage in Form einer schriftlichen Benachrichtigung oder als Unterstützungsanfrage per Telefon, per E-Mail oder als Onlinevorgang übermittelt werden. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Anfragen abzudecken, die während des Abrechnungszeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, an den Cloud-Service übermittelt werden.

### 5.2 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

### 5.3 On-Demand-Gebühren

Die im Auftragsdokument angegebenen On-Demand-Gebühren fallen an, wenn der Kunde die Aktivierung der On-Demand-Komponente anfordert.

## 6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

### 6.1 Laufzeit

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Der Nutzungsumfang des Cloud-Service kann während der Laufzeit durch eine entsprechende Mitteilung an IBM oder den zuständigen IBM Business Partner erhöht werden. Die Erhöhung wird in einem Auftragsdokument bestätigt.

### 6.2 Verlängerungsoptionen

Im Auftragsdokument ist ersichtlich, welche der folgenden Optionen für die Laufzeitverlängerung des Cloud-Service gelten.

#### 6.2.1 Automatische Verlängerung

Bei einer automatischen Verlängerung verlängert sich der Cloud-Service automatisch um die im Auftragsdokument angegebene Laufzeit (entweder um ein (1) Jahr oder um denselben Zeitraum wie die ablaufende Laufzeit), sofern der Kunde nicht mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum der Laufzeit den Cloud-Service schriftlich gekündigt hat.

#### 6.2.2 Fortlaufende Abrechnung

Bei fortlaufender Abrechnung hat der Kunde auch nach Ablauf der Laufzeit kontinuierlichen Zugriff auf den Cloud-Service und die Nutzung wird fortlaufend berechnet. Um die Nutzung des Cloud-Service einzustellen und den fortlaufenden Abrechnungsprozess zu beenden, muss der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen in einer schriftlichen Mitteilung die Einstellung des Cloud-Service beantragen. Eventuell ausstehende Zugriffsgebühren, die bis zum Ende des Monats anfallen, in dem die Einstellung des Cloud-Service wirksam wird, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

#### 6.2.3 Verlängerung erforderlich

Bei einer befristeten Laufzeit wird der Cloud-Service zum Laufzeitende abgeschaltet und der Zugriff des Kunden beendet. Um den Cloud-Service über das Enddatum der Laufzeit hinaus nutzen zu können, muss der Kunde eine neue Subscription-Laufzeit erwerben.

## 7. Aktivierungssoftware

Dieser Cloud-Service enthält Aktivierungssoftware, die nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während dessen Laufzeit verwendet werden darf. Die Bedingungen separater Lizenzvereinbarungen, die der Aktivierungssoftware beigelegt sind, kommen ebenfalls zur Anwendung, soweit sie nicht durch diesen Abschnitt eingeschränkt werden. Im Falle eines Widerspruchs haben die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang vor den beigelegten Lizenzvereinbarungen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Aktivierungssoftware bei Ablauf oder Kündigung des Cloud-Service zu entfernen.

Die folgende Aktivierungssoftware gehört zum Lieferumfang:

### **AFP Viewer:**

Der Kunde darf auf den AFP Viewer zugreifen und diesen herunterladen. Der AFP Viewer ist ein Web-Browser-Plug-in, das im Web-Browser der Benutzer des Kunden zum Anzeigen von Dokumenten im AFP-Format (Advanced Function Printing) installiert werden darf. Der AFP Viewer darf im Web-Browser von Benutzern installiert werden, für die Webzugriff eingerichtet wurde und die Dokumente im AFP-Format aufrufen und anzeigen müssen. Informationen zum Download des AFP Viewer-Plug-ins werden dem Kunden auf schriftliche hin Anfrage bereitgestellt.

## 8. Allgemeines

### 8.1 Zugriff für externe Benutzer

Der Kunde kann externen Benutzern Zugriff auf den Cloud-Service erteilen. Ein externer Benutzer ist eine bestimmte Person, die weder im Kundenunternehmen angestellt ist, noch vom Kundenunternehmen bezahlt wird oder im Namen des Kundenunternehmens handelt. Eine Person, die im Kundenunternehmen angestellt ist oder von diesem bezahlt wird, aber nicht im Rahmen dieser Beziehung auf den Cloud-Service zugreift, kann ein externer Benutzer sein. Der Kunde ist für die externen Benutzer verantwortlich, einschließlich, aber nicht beschränkt auf a) jegliche Forderungen der externen Benutzer in Bezug auf den Cloud-Service oder b) die missbräuchliche Verwendung des Cloud-Service durch die externen Benutzer.

### 8.2 FTP-Software

Um Berichte, Statements oder andere Dokumente zum Laden und Indexieren in den Cloud-Service zu übertragen, muss FTP-Client-Software verwendet werden (FTP steht für File Transfer Protocol). Die Verbindungsinformationen für die Übertragung von Daten, um sie in den Cloud-Service zu laden und zu indexieren, werden von IBM zur Verfügung gestellt.

### 8.3 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.

### 8.4 Webzugriff oder mobiler Zugriff auf den Cloud-Service

Der Kunde wird bestimmte Personen, sogenannte „Benutzeradministratoren“, ernennen, die Konten für die Benutzer einrichten, die Webzugriff oder mobilen Zugriff auf den Cloud-Service benötigen. Zugriff auf den Cloud-Service über eine Web- oder mobile Schnittstelle kann nur Benutzern erteilt werden, die dem Kundenunternehmen angehören. Die Verbindungsinformationen für den Webzugriff bzw. den mobilen Zugriff werden von IBM zur Verfügung gestellt.

### 8.5 Cookies

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für den Cloud-Service über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der Nutzung des Cloud-Service im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität des Cloud-Service erfassen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung ihrer personenbezogenen Daten beziehen.



## **8.6 Bevorzugte Standorte**

Soweit möglich, orientieren sich die Steuern an dem Standort/den Standorten, für den/die der Cloud-Service erbracht wird. IBM weist die Steuern gemäß der Geschäftsadresse in der Kundenbestellung aus, es sei denn, der Kunde stellt IBM zusätzliche Informationen bereit. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem aktuellen Stand zu halten und IBM über Änderungen zu informieren.