

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. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

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, 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 Richtlinien, 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 die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Silver-Konfiguration bis zu 50 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Silver-Konfiguration bis zu 900 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Silver-Konfiguration bis zu 30 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum 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 an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum 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 die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Gold-Konfiguration bis zu 100 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Gold-Konfiguration bis zu 1800 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Gold-Konfiguration bis zu 60 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum 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 die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Gold-Konfiguration bis zu 1 TB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum 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 die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Platinum-Konfiguration bis zu 250 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- b. Laden und Indexieren von AFP- und Zeilendatendokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Platinum-Konfiguration bis zu 4,5 TB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- c. Laden und Indexieren von PDF-Dokumenten mit gleichzeitigem Suchen/Abrufen von Dokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Platinum-Konfiguration bis zu 150 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum 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 an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum 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

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Service-Level-Agreement („SLA“) von IBM, das im Berechtigungsnachweis angegeben ist, beinhaltet Angaben zur Verfügbarkeit des Cloud-Service. 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 die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, 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 Ausfallzeit bezieht sich auf die Nichtverfügbarkeit des vollständigen Systems (nicht auf Probleme mit bestimmten Funktionen). 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; 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 50 Prozent von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

3.2 Service-Levels

Der Service ist für hohe Verfügbarkeit ausgelegt, wobei die Verfügbarkeit außerhalb der Wartungszeiten zugrunde gelegt wird. Sinkt die Systemverfügbarkeit jedoch unter die nachstehend angegebenen Schwellenwerte, können Servicegutschriften über den zuvor definierten Prozess geltend gemacht werden.

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (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 (%). 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.

Beispiel: 500 Minuten Gesamtausfallzeit in einem Vertragsmonat

43.200 Minuten insgesamt in einem Vertragsmonat mit 30 Tagen - 500 Minuten Ausfallzeit = 42.700 Minuten <hr/> 43.200 Minuten insgesamt	= Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 5 % bei einer Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat
--	--

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird über ein Onlinesystem für die Problemmeldung oder per Telefon bereitgestellt. IBM stellt die Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie zugehörige Informationen und Prozesse bereit. Sie ist Bestandteil des Cloud-Service und nicht als separates Angebot erhältlich. Die Antwortzeiten variieren abhängig von der Art und dem Schweregrad der Probleme, wie nachfolgend beschrieben.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: 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
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines geschäftsrelevanten Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: 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
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

- 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 (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- Terabyte** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein Terabyte entspricht 2^{40} Byte. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um die Gesamtzahl der Terabyte abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet werden.
- 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 Messzeitraums, 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.

Zum Beispiel:

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.

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. Aktivierungssoftware

Dieser Cloud-Service enthält Aktivierungssoftware, die nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während der Laufzeit verwendet werden darf.

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 Anfrage hin bereitgestellt.

Administratoren können CMOD on Cloud optional auch mithilfe der von IBM bereitgestellten Content Manager OnDemand Windows-Clientaktivierungssoftware verwalten.

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 durch ihre Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Weisungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff auf ihre erhobenen personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.

8.6 Eingeschränkte Funktion im Cloud-Service

Im Rahmen des Cloud-Service ist die Verwendung der CD-ROM-Mastering-Option untersagt und der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass diese Funktion nicht zur Verfügung steht.