

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

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

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, Kontoauszüge, Richtlinien, Explanation Of Benefits sowie Zahlungs- und Kredittransaktionen
 - Flexibilität bei der Verarbeitung großer Datendateien mit mehreren Dokumenten
 - Unterstützung für die Dateiformate PDF, AFP, Zeilendaten und XML
- b. Automatische Indexierung
 - Das Programm zum Laden und Indexieren in der Cloud extrahiert automatisch Metadaten aus Berichten und Kontoauszügen und befüllt damit die Indexfelder in der relationalen Datenbank für effiziente Such- und Abrufvorgänge
- c. Speichernutzung
 - Archivierte Daten werden für eine effiziente Speichernutzung komprimiert
- d. Archivierung mit Ablaufdatum für Dokumente
 - Für eine weitere Optimierung der Speichernutzung können Geschäftsrichtlinien definiert werden, damit archivierte Daten abhängig von der Art des Berichts oder Kontoauszugs automatisch ablaufen
- e. Archivierung von Banktransaktionen, die XML-Standards entsprechen
- f. Webzugriff und mobiler Zugriff auf archivierte Kontoauszüge und Berichte
- g. Die Volltextsuche kann so eingerichtet werden, dass gespeicherte Dokumente anhand beliebiger in den Dokumenten enthaltener Texte gesucht werden können
- h. Aktivierung von Sperrern, die den Ablauf von Dokumenten verhindern
- i. Regelmäßige Verteilung von Berichten an bestimmte interne Benutzer
- j. Replikation der Produktionsdaten an einen sekundären Standort zur Unterstützung der Disaster-Recovery
- k. Eine sichere virtuelle private Infrastruktur
- l. Eine einzelne Standard-VPN-Verbindung
- m. Bis zu 4 TB an abgehender Bandbreite
- n. Überwachung der Produktionsumgebung rund um die Uhr (24x7), Virenprüfung, Services für die Erkennung unbefugter Zugriffe und Penetrationstests, Software-Patches und Software-Upgrades
- o. Änderungsanforderungsmanagement für Produktionsumgebungen: Das Standardänderungsanforderungsmanagement verfolgt bis zu 3 Änderungsanforderungen pro Woche in den ersten 3 Monaten des Service und danach bis zu 1 Änderungsanforderung pro Woche. Bei Änderungsanforderungen muss mit einer Vorlaufzeit von 7 Tagen gerechnet werden. Nicht in Anspruch genommene Änderungsanforderungen können nicht in den Folgezeitraum übertragen werden.
- p. Cloud-Services, die als „Non-Production“ gekennzeichnet sind, unterliegen den folgenden Beschränkungen:
 - Der Kunde ist für die Überwachung des Cloud-Service verantwortlich.
 - Der Kunde ist für die Steuerung aller nicht wartungsbezogenen Änderungen am Cloud-Service verantwortlich.

Der Cloud-Service kann nur im Rahmen der internen Entwicklungs- und Testumgebung des Kunden für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten genutzt werden, wie beispielsweise Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile des Cloud-Service für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Produktionsberechtigungen zu erwerben.

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze V2.0

- 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 Bronze-Konfiguration bis zu 25 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- b. Laden und Indexieren von AFP- und/oder Zeilendatendokumenten: Nachdem die Dokumente vom Kunden in den vorgesehenen Staging-Bereich in der Cloud übertragen wurden, können mit der Bronze-Konfiguration bis zu 450 GB 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 Bronze-Konfiguration bis zu 15 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert und gleichzeitig 30.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.
- d. Laden und Indexieren von AFP- und/oder 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 Bronze-Konfiguration bis zu 250 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert und gleichzeitig 30.000 Such- und Abrufoperationen für Dokumente durchgeführt werden.
- e. Die Bronze-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit.

1.1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver V2.0

- 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 Silver-Konfiguration bis zu 50 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- b. Laden und Indexieren von AFP- und/oder 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.
- 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 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.
- d. Laden und Indexieren von AFP- und/oder 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 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.
- e. Die Silver-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit.

1.1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold V2.0

- 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 Gold-Konfiguration bis zu 100 GB an Daten in einem 12-Stunden-Zeitraum geladen und indexiert werden.
- b. Laden und Indexieren von AFP- und/oder 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.

- 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 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.
- d. Laden und Indexieren von AFP- und/oder 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.
- e. Die Gold-Konfiguration stellt 3 TB an Speicher bereit.

1.1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum V2.0

- 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/oder 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/oder 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 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.
- e. Die Platinum-Konfiguration stellt 5 TB an Speicher bereit.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On V2.0

Dieser Cloud-Service stellt 1 TB an zusätzlichem Speicher bereit.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Archival Storage Add-On

Dieser Cloud-Service stellt Archivierungsspeicher in Inkrementen von 1 TB bereit. Archivierungsspeicher ist für Daten vorgesehen, die relativ selten benötigt werden, und kann Leistungsbeschränkungen unterliegen.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

Dieser Cloud-Service ermöglicht das Upgrade einer ausgewählten virtuellen privaten Umgebung auf eine private Single-Tenant-Infrastruktur mit bis zu 20 TB an abgehender Bandbreite.

1.2.4 IBM Content Manager OnDemand Federal Datacenter Add-On

Dieser Cloud-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. Hinweis: Wenn der Kunde über mehrere Produktions- und Nicht-Produktionsumgebungen verfügt, müssen Federal Datacenter Add-ons für alle Umgebungen erworben werden, die in einem Rechenzentrum einer US-Regierungsbehörde implementiert werden sollen.

1.2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environments

Die folgenden Cloud-Services sind auf die nicht produktive Nutzung beschränkt. „Non-Production“ bedeutet, dass der Cloud-Service nur im Rahmen der internen Entwicklungs- und Testumgebung des Kunden für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten genutzt werden darf, wie beispielsweise Tests, Leistungsoptimierung, Fehlerdiagnose, internes Benchmarking, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile des Cloud-Service für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Produktionsberechtigungen zu erwerben.

- a. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze V2.0
Dieser Cloud-Service stellt eine separate Instanz bereit, deren Konfiguration über dieselbe Größe und Verarbeitungskapazität wie IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0 verfügt, aber ohne Hochverfügbarkeit und Disaster-Recovery.
- b. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver V2.0
Dieser Cloud-Service stellt eine separate Instanz bereit, deren Konfiguration über dieselbe Größe und Verarbeitungskapazität wie IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0 verfügt, aber ohne Hochverfügbarkeit und Disaster-Recovery.
- c. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold V2.0
Dieser Cloud-Service stellt eine separate Instanz bereit, deren Konfiguration über dieselbe Größe und Verarbeitungskapazität wie IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0 verfügt, aber ohne Hochverfügbarkeit und Disaster-Recovery.
- d. IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum V2.0
Dieser Cloud-Service stellt eine separate Instanz bereit, deren Konfiguration über dieselbe Größe und Verarbeitungskapazität wie IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0 verfügt, aber ohne Hochverfügbarkeit und Disaster-Recovery.

1.3 Acceleration Services

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand 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-Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 90 Tage nach dem Datum des Auftragsdokuments, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand 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-Setup-Service wird pro Kundenprojekt erworben und endet 12 Monate nach dem Datum des Auftragsdokuments 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. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von IBM unter <http://ibm.com/dpa> (EB-AV) 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 i) die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) oder ii) eines der unter <http://ibm.com/dpa/dpl> aufgeführten weiteren Datenschutzgesetze auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=3EB1F240DC8111E696821F2CAD9E9BCA>

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

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

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

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

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.
- „Anfrage“ ist eine Maßnahme des Kunden, die IBM zur Ausführung eines Service autorisiert und die an die Cloud-Services übermittelt oder von den Cloud-Services verwaltet wird.
- „Terabyte“ (TB) entspricht 2 hoch 40 Byte an Daten, die vom Cloud-Service verarbeitet oder im Rahmen des Cloud-Service genutzt, gespeichert oder konfiguriert werden.

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 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.

5.2 Aktivierungssoftware

Die Aktivierungssoftware wird dem Kunden unter den folgenden Bedingungen bereitgestellt:

Aktivierungssoftware	Geltende Lizenzbedingungen (sofern vorhanden)
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 kann. Der AFP Viewer darf im Web-Browser derjenigen Benutzer 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.
IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software	Der Kunde darf für Test- und Verifizierungszwecke oder zur Erstellung von Benutzer-IDs für die Mitarbeiter im Kundenunternehmen, denen Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, auf diese Client-Software zugreifen und sie herunterladen.
OnDemand Web Enablement Kit	Das OnDemand Web Enablement Kit stellt Java-APIs for Content Manager OnDemand bereit. Der Kunde darf zur Entwicklung kundenspezifischer Anwendungen, die Zugriff auf den Cloud-Service benötigen oder mit dem Cloud-Service zusammenarbeiten müssen, auf diese Software zugreifen und sie herunterladen.
ARSLoad	Der Kunde darf auf das Programm ARSLoad zugreifen und es herunterladen. ARSLoad ermöglicht das Laden und Indexieren von Daten in Content Manager OnDemand.

5.3 FTP-Software

Um Berichte, Kontoauszüge 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.

5.4 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. Die Konfiguration von einem VPN-Endpunkt (Gateway) ist eingeschlossen.

5.5 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.