

### IBM Emptoris Contract Management 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 Emptoris Contract Management on Cloud verfügt über ein Repository, in dem der Kunde seine ausgefertigten Vertragsdokumente speichern kann.

##### 1.1 Cloud-Service-Features

Basierend auf dem Auftragsdokument werden dem Kunden die nachfolgend beschriebenen Base Features zur Verfügung gestellt:

- Upload von Verträgen, die anschließend vom Produkt mit den jeweiligen Metadaten (d. h. Bedingungen) verknüpft werden
- Suche und Auswertung von Daten zur Ermittlung der benötigten Verträge
- Benachrichtigungen über anstehende Ereignisse, wie beispielsweise Ablauf von Vertragslaufzeiten, sodass entsprechende Maßnahme eingeleitet werden können

Die Advanced Features ermöglichen Folgendes:

- Verhandlung von Verträgen
- Überwachung vertraglicher Verpflichtungen nach Vertragsabschluss
- Vertragsergänzungen
- Durch die Verwendung von Vertragsvorlagen und Klauselvorlagen wird die Einhaltung von Standardformulierungen sichergestellt
- Die über einen Assistenten verfügbaren Self-Service-Funktionen erleichtern Benutzern mit geringen Vorkenntnissen die Erstellung von Verträgen
- Erfassung komplexer Vertragsattribute und gemeinsame Bearbeitung mit anderen Benutzern. Beispielsweise können mithilfe von Zeilendefinitionen tabellarische Informationen in einem Vertrag nachverfolgt werden
- Die Verwaltung von Vertragsgenehmigungen und Ad-hoc-Überprüfungen sorgen für eine effektive Zusammenarbeit
- Integration mit anderen Systemen über Web-Services

##### 1.2 IBM Emptoris Contract Management on Cloud

IBM Emptoris Contract Management on Cloud ermöglicht die Verwaltung der folgenden Vertragsarten:

- Kaufverträge mit Kunden
- Beschaffungsverträge, beispielsweise zur Beschaffung von Gütern und Services, Miet- und Leasing-Verträge
- Geheimhaltungsvereinbarungen mit Dritten können ebenfalls verwaltet werden

Dieser Cloud-Service schließt alle Base Features und Advanced Features ein.

##### 1.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud ermöglicht die Verwaltung von Verträgen im Zusammenhang mit Beschaffungsvorgängen, wie beispielsweise zur Beschaffung von Gütern und Services, von Mietverträgen, Leasing-Verträgen usw. Verträge zur Unterstützung der Beschaffungsfunktion wie Geheimhaltungsvereinbarungen können ebenfalls verwaltet werden. Dieser Cloud-Service schließt alle Base Features und Advanced Features ein.

## **1.4 IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud**

IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud ermöglicht die Verwaltung von Verträgen mit Zusammenhang mit Verkaufsvorgängen an Endkunden, wie beispielsweise Kaufverträge und Geheimhaltungsvereinbarungen. Dieser Cloud-Service schließt alle Base Features und Advanced Features ein.

## **1.5 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud**

IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud ermöglicht die Verwaltung von Verträgen im Zusammenhang mit Beschaffungsvorgängen, wie beispielsweise zur Beschaffung von Gütern und Services, von Mietverträgen, Leasing-Verträgen usw. Verträge zur Unterstützung der Beschaffungsfunktion wie Geheimhaltungsvereinbarungen können ebenfalls verwaltet werden. Dieser Cloud-Service schließt alle Base Features ein.

## **1.6 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud**

IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud ermöglicht die Verwaltung von Verträgen mit Zusammenhang mit Verkaufsvorgängen an Endkunden, wie beispielsweise Kaufverträge und Geheimhaltungsvereinbarungen. Dieser Cloud-Service schließt alle Base Features ein.

## **1.7 IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud**

IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud ermöglicht die Verwaltung von Verträgen und anderen Dokumenten im Zusammenhang mit Commercial- oder Wholesale-Banking-Vereinbarungen. Dieser Cloud-Service schließt alle Base Features und Advanced Features ein.

## **1.8 Optionale Features**

### **1.8.1 Read-Only-Angebote**

Zu dieser Kategorie gehören folgende Angebote:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud Read Only

Benutzer der Read-Only-Angebote dürfen auf Repositories zugreifen und diese durchsuchen, Berichte anzeigen, als Freigabe- oder Weiterleitungsbeauftragte an Workflows teilnehmen, Bewertungen empfangen und beantworten, eine zugewiesene Aufgabe annehmen und deren Status aktualisieren sowie Risikobenachrichtigungen entgegennehmen. Sie können ferner Verträge über die Assistentenfunktionalität erstellen (z. B. wenn der Assistent über externe Anwendungen wie Salesforce.com aufgerufen wird).

### **1.8.2 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On**

Diese Option ermöglicht die Nutzung aller Advanced Features mit der IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud-Instanz. Um diese Option erwerben zu können, muss der Kunde über eine bestehende Subscription für IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud verfügen.

### **1.8.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On**

Diese Option ermöglicht die Nutzung aller Advanced Features mit der IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud-Instanz. Um diese Option erwerben zu können, muss der Kunde über eine bestehende Subscription für IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud verfügen.

### **1.8.4 Non-Production-Environment-Angebote**

Zu dieser Kategorie gehören folgende Angebote:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

Diese Angebote können nur im Rahmen nicht produktionsbezogener Aktivitäten eingesetzt werden, wie beispielsweise zum Testen, zur Leistungsoptimierung, zur Fehlerdiagnose, zum Benchmarking, zur Bereitstellung, zur Qualitätssicherung und/oder zur Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen des Cloud-Service-Angebots unter Verwendung veröffentlichter Anwendungsprogrammierschnittstellen. Falls für eine bestimmte Vertragsart nicht produktionsbezogene Aktivitäten erforderlich sind, muss der Kunde für jede erworbene Produktionsinstanz eine separate Nicht-Produktionsumgebung erwerben.

## **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 Datensicherheitsrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Dieser Cloud-Service wurde nach den Grundsätzen des Safe-Harbor-Abkommens zwischen den USA und der EU zertifiziert. Im Rahmen des Cloud-Service findet keine Verschlüsselung der Inhalte bei der Datenübertragung zwischen dem IBM Netz und dem Netzeingangspunkt oder der Maschine des Endbenutzers statt. Im Cloud-Service abgelegte Inhalte, die zur Übertragung vorgesehen sind, werden ebenfalls nicht verschlüsselt. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Verschlüsselung von Inhalten, bevor sie in den Cloud-Service gestellt werden.

## **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 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 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

Bei Bundled Cloud-Services (einzelne Cloud-Service-Angebote, die in einem Paket zusammengefasst sind und als Einzelangebot zu einem Gesamtpreis verkauft werden) wird die Entschädigung basierend auf dem Gesamtpreis des Bundled Cloud-Service pro Monat, und nicht basierend auf der monatlichen Subscription-Gebühr für jeden einzelnen Cloud-Service berechnet. Der Kunde darf Ansprüche jeweils nur in Bezug auf einen einzigen Cloud-Service in einem Bundle geltend machen.

### 3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

| Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat | Entschädigung<br>(in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist) |
|--------------------------------------|--|
| <99,0                                | 2 %  |
| <97,0                                | 5 %  |
| <95,0                                | 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 (%).

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<br>30 Tagen<br>- 500 Minuten Ausfallzeit<br>= 42.700 Minuten<br><hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 43.200 Minuten insgesamt | = Gutschrift für Ausfallzeiten in Höhe von 2 % bei einer<br>Verfügbarkeit von 98,8 % in einem Vertragsmonat |
|---|---|

### 4. Technische Unterstützung

Die technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per Telefon, per E-Mail, in Online-Foren und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung erbracht. IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, das Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse enthält. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

| Fehlerklasse | Definition der Fehlerklasse  |
|--------------|--|
| 1            | Probleme mit kritischer Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Das Produkt kann in einer Produktionsumgebung nicht verwendet werden oder die Arbeit in einer Produktionsumgebung wird durch das Produkt auf unzumutbare Weise beeinträchtigt</li> <li>● Die Produktsicherheit wurde verletzt</li> <li>● Daten werden beschädigt</li> <li>● Lieferanten und Einkäufer können keine Angebote (über die Benutzerschnittstelle (UI) oder per Import) abgeben</li> <li>● Es können weder Verträge erstellt, genehmigt oder ausgeführt noch Vertragstexte geöffnet werden</li> </ul> |
| 2            | Probleme mit erheblicher Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kritische Produktkomponenten funktionieren nicht ordnungsgemäß</li> <li>● Das Verhalten hat beträchtliche nachteilige Auswirkungen auf die Produktivität</li> <li>● Benutzer erhalten keine Einladungen zu Events</li> <li>● Vertragsgenehmigungsworkflows und -regeln funktionieren nicht ordnungsgemäß</li> <li>● Aufträge werden nicht erfolgreich an die Lieferanten übertragen</li> </ul>  |

| Fehlerklasse | Definition der Fehlerklasse  |
|--------------|--|
| 3            | Probleme mit geringer Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Produktkomponenten funktionieren nicht ordnungsgemäß, obwohl eine Alternativlösung verfügbar ist</li> <li>● Ein unwesentliches Feature ist nicht verfügbar und es gibt keine Alternativlösung</li> <li>● Den Positionen eines Events kann kein Dokument zugeordnet werden</li> <li>● Benachrichtigungsvorlage wird nicht korrekt formatiert</li> <li>● Unkritische Software-Features liefern unerwartete Ergebnisse</li> </ul> |
| 4            | Probleme mit minimaler Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Anforderung von Produktinformationen</li> <li>● Erläuterung zur Produktdokumentation</li> <li>● Vorgehensweise zum Exportieren eines Events</li> <li>● Vorgehensweise zur Planung eines Reporting-Jobs</li> </ul>   |

## 5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

### 5.1 Gebührenmetriken

Die Cloud-Service-Angebote werden mit den folgenden Metriken verkauft:

- a. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein berechtigter Benutzer ist eine bestimmte Person, der Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird. Der Kunde muss für jeden berechtigten Benutzer eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben, der auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) während des Abrechnungszeitraums, der im Auftragsdokument angegeben ist, auf das Cloud-Service-Angebot zugreift. Eine Berechtigung für einen berechtigten Benutzer ist diesem eindeutig zugeordnet und darf weder gemeinsam genutzt noch neu zugeordnet werden, außer zur permanenten Übertragung der Berechtigung für einen berechtigten Benutzer auf eine andere Person.
- b. **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 Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

### 5.2 Anteilige Monatsgebühren

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

## 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 dessen Laufzeit verwendet werden darf.

## **8. Zusätzliche Informationen**

### **8.1 Keine persönlichen Gesundheitsdaten**

Der Cloud-Service ist nicht für die Speicherung oder den Erhalt von Gesundheitsdaten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf „im Einzelfall identifizierbare Informationen über den Gesundheitszustand“ gemäß der Definition im Health Information Portability and Accountability Act von 1996 („HIPAA“) in der jeweils geltenden Fassung, vorgesehen. Der Kunde muss für alle Kosten aufkommen, die IBM im Zusammenhang mit solchen Informationen entstehen, die vom Kunden im Cloud-Service verfügbar gemacht werden, einschließlich der Aufwendungen, die sich aus den Ansprüchen Dritter ergeben.

### **8.2 Daten**

#### **8.2.1 Erfassung**

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 erhobenen personenbezogenen Daten beziehen.

#### **8.2.2 Verarbeitung**

Für Geschäftsvorgänge, die in den EU-Mitgliedstaaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz abgewickelt werden, gelten die folgenden Bedingungen:

Der Kunde willigt ein, dass IBM Inhalte einschließlich personenbezogener Daten (gemäß der Definition dieses Begriffs in der EU-Richtlinie 95/46/EG) grenzüberschreitend in den folgenden Ländern verarbeiten lassen kann: Australien, Weißrussland, Kanada, Frankreich, Deutschland, Indien, Irland, in den Niederlanden, Großbritannien und in den Vereinigten Staaten von Amerika. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM nach vorheriger Mitteilung diese Länderliste ändern kann, wenn dies zur Erbringung des Cloud-Service für notwendig erachtet wird.

Wenn die Safe-Harbor-Grundsätze, die die Zusammenarbeit zwischen den USA und der Europäischen Union sowie zwischen den USA und der Schweiz regeln, für die Übermittlung personenbezogener Daten aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder der Schweiz nicht zum Tragen kommen, können die Vertragsparteien oder ihre verbundenen Unternehmen in ihren jeweiligen Rollen stattdessen separate Vereinbarungen basierend auf den unveränderten EU-Standardvertragsklauseln gemäß dem EU-Beschluss 2010/87/EU unter Ausschluss der optionalen Klauseln abschließen. Alle Rechtsstreitigkeiten oder Verbindlichkeiten, die aus diesen Vereinbarungen entstehen, selbst wenn die Vereinbarungen zwischen verbundenen Unternehmen geschlossen wurden, werden von den Vertragsparteien so behandelt, als seien sie unter den Bedingungen der vorliegenden Vereinbarung entstanden.

### **8.3 Cloud-Service-Inhalte**

Für Produktionsinstanzen werden täglich und für Nicht-Produktionsinstanzen werden wöchentlich Sicherungen durchgeführt. Die Sicherungskopien der Kundendaten werden von IBM bei Produktionsinstanzen für einen Zeitraum von maximal 90 Tagen und bei Nicht-Produktionsinstanzen für bis zu 7 Tage aufbewahrt. Die Sicherungen dienen ausschließlich für Disaster-Recovery-Maßnahmen und weitere Bemühungen zur Wiederherstellung des Service und sind nicht für die Wiederherstellung von Daten vorgesehen, die vom Kunden im Cloud-Service gelöscht wurden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Cloud-Service-Sicherheit so zu konfigurieren, dass einzelne Benutzer keine Daten löschen können. Werden trotzdem Daten gelöscht, ist sich der Kunde dessen bewusst und bestätigt, dass IBM die gelöschten Daten nicht wiederherstellen kann und nicht dazu verpflichtet ist.

Vor Beendigung oder Kündigung des Cloud-Service können die Daten vom Kunden über die vom Cloud-Service bereitgestellten Berichterstellungs- oder Exportfunktionen extrahiert werden. Kundenspezifische Datenextraktionsservices werden unter einer separaten Leistungsbeschreibung zur Verfügung gestellt.

Wenn IBM innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung oder Kündigung des Cloud-Service eine entsprechende Anforderung des Kunden erhält, wird IBM die Kundeninhalte löschen oder dem Kunden eine elektronische Kopie seiner Inhalte im nativen Anwendungsformat zukommen lassen. Ein Nachweis über die Löschung der Inhalte oder eine Kopie der Inhalte kann über die technische Unterstützung angefordert werden.

## **8.4 Ausfallzeit**

Das Zeitfenster für geplante Wartungsmaßnahmen am Cloud-Service ist im IBM Software as a Service Support Handbook angegeben. Es können weitere Ausfallzeiten vorab anberaumt werden, die dem Kunden von der technischen Unterstützung mitgeteilt werden. Während dieser Zeit steht der Cloud-Service abhängig von den geplanten Wartungsmaßnahmen ggf. nicht zur Verfügung. Durch das Wartungsfenster bedingte Ausfallzeiten werden bei der Berechnung der SLA-Gutschriften nicht berücksichtigt. IBM behält sich das Recht vor, in Notfällen außerplanmäßige Ausfallzeiten anzuberaumen.

## **8.5 Zusätzliche Services**

### **8.5.1 Anwendungsupgrades**

IBM wird Software-Upgrades für die Produktions- oder die Nicht-Produktionsinstanzen zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit installieren und konfigurieren.

IBM wird die Einstellung des Supports für eine IBM Programmversion, die als Teil des Cloud-Service bereitgestellt wird, 12 Monate vorher ankündigen. Vor dem Ablaufdatum des Supports wird IBM in Zusammenarbeit mit dem Kunden jede seiner Instanzen des Cloud-Service auf eine unterstützte Version der IBM Programme migrieren. Die Migrationskosten trägt der Kunde. Wird die Migration auf eine unterstützte Version des IBM Programms nicht innerhalb der in der Mitteilung genannten Frist abgeschlossen, kann IBM diese Vereinbarung mit einer Frist von 30 Tagen durch schriftliche Benachrichtigung des Kunden kündigen, es sei denn, die Verzögerungen werden ausschließlich von IBM oder ihren Unterauftragnehmern verursacht.

### **8.5.2 Datenbankaktualisierungen**

IBM wird für jedes erworbene Nicht-Produktionssystem die Inhalte der Produktionsdatenbank des Kunden einmal pro Quartal auf die Nicht-Produktionsinstanz des Kunden replizieren. Die Aktualisierungsservices werden zu einem gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt abhängig von der Verfügbarkeit durchgeführt.

## **8.6 Vom Kunden bereitgestellte Zertifikate**

Der Cloud-Service wird für einen von IBM bereitgestellten Uniform Resource Locator (URL) für das Internet konfiguriert, außer wenn auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden eine kundeneigene URL verwendet werden soll. Bei Verwendung einer kundeneigenen Internet-URL für den Cloud-Service trägt der Kunde die gesamte Verantwortung und Wartung sowie sämtliche Kosten für die Verlängerung der URL und der erforderlichen Zertifikate. Der Kunde muss IBM die erforderlichen Zertifikate und Setup-Informationen zur Verfügung stellen, bevor der Cloud-Service vollständig eingerichtet werden kann.

## **8.7 Disaster-Recovery**

Unter der Voraussetzung, dass der Kunde mit einer aktuellen unterstützten Version des Cloud-Service arbeitet, werden bei einer Systemunterbrechung größeren Ausmaßes, die durch eine Naturkatastrophe (z. B. Brände, Erdbeben, Überflutungen) ausgelöst wird und außerhalb der Kontrolle von IBM liegt, Disaster-Recovery-Maßnahmen durchgeführt, indem die Produktionsdaten des Kunden auf einer der Nicht-Produktionsinstanzen oder über die Verbindungen des Kunden wiederhergestellt werden. Diese Möglichkeit besteht nur, wenn der Kunde mindestens eine Nicht-Produktionsinstanz für jedes zugehörige IBM Programm erworben hat. Disaster-Recovery ist nur für Produktionsinstanzen und Verbindungen verfügbar. IBM wird die Disaster-Recovery-Maßnahmen zur Wiederherstellung des Cloud-Service für Produktionsinstanzen und Verbindungen mit einer Zielsetzung für die Wiederherstellungsdauer (Recovery Time Objective, RTO) von 72 Stunden und einer Zielsetzung für den Wiederherstellungspunkt (Recovery Point Objective, RPO) von 24 Stunden mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand durchführen.

## **8.8 Erwerb kumulativer Berechtigungen**

Die Kunden müssen sowohl eine Instanzberechtigung als auch ausreichende Berechtigungen für berechtigte Benutzer zur Abdeckung der Cloud-Service-Benutzer von IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on

Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud und IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud erwerben.

## **8.9 Keine Berechtigungen erforderlich**

Im Cloud sind Berechtigungen für Benutzer mit Verwaltungsaufgaben eingeschlossen. Der Kunde muss für Benutzer mit Verwaltungsaufgaben für den Cloud-Service keine separaten Berechtigungen für berechnigte Benutzer erwerben.

Zu den Berechtigungen eines Benutzers mit Verwaltungsaufgaben gehören die Erstellung und Verwaltung von Klauselvorlagen, Vertragsvorlagen, Interviewentwürfen, Genehmigungsregeln, Benachrichtigungsvorlagen, Zeilendefinitionen, Begriffsbestimmungen, Organisationen, Datenquellen, Gruppen, Rollen, Workflows, Kategorien und Datensätzen der Stammlieferanten.

Wenn ein Benutzer mit Verwaltungsaufgaben andere Aufgaben außer Verwaltungsaufgaben wahrnimmt, benötigt er eine entsprechende Berechnigung.

Externen Benutzern (Benutzer, die für externe Dritte tätig sind, mit denen der Kunde in Beziehung steht) kann Zugriff auf den Cloud-Service erteilt werden. Sie werden als Gastbenutzer betrachtet. Der Kunde muss für die Gastbenutzer des Cloud-Service keine separaten Berechnigungen für berechnigte Benutzer erwerben. Er trägt jedoch die Verantwortung für die Gastbenutzer, einschließlich, aber nicht beschränkt auf a) jegliche Forderungen der Gastbenutzer in Bezug auf den Cloud-Service, b) die von den Gastbenutzern verursachten Gebühren oder c) die missbräuchliche Verwendung des Cloud-Service durch die Gastbenutzer.