

### IBM Content Foundation on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

#### 1. Cloud-Service

IBM Content Foundation on Cloud ist eine Private-Cloud-Lösung für Dokumentmanagement. Sie bietet

- Fachleuten und Geschäftsanalysten folgende Funktionen:
  - Dokumentmanagement mit Versionssteuerung und zusammengesetzten Dokumenten
  - Content-Collaboration mit sozialen Funktionen
  - Dokumentprüfung und Genehmigungsworkflows
  - Integration des Zugriffs auf Inhalte über mehrere Repositorys
  - SharePoint-Integration
  - Microsoft Office-Integration
  - Unterstützung für mobile Geräte
  - Tool für den Massenimport
- Replikation der Produktionsdaten an einen sekundären Standort zur Unterstützung der Disaster-Recovery
- Eine sichere virtuelle private Infrastruktur
- Eine (1) Produktionsumgebung
- Bis zu 4 TB abgehender Bandbreite; höhere Bandbreiten werden separat angeboten
- Überwachung der Produktionsumgebung rund um die Uhr (24x7), Verschlüsselung der Daten bei der Übertragung und im Ruhezustand, Virenprüfung, Services für die Erkennung unbefugter Zugriffe und Penetrationstests, Software-Patches und Software-Upgrades (Datenmigrationsservices oder Aktivitäten, die für kundenspezifische Konfigurationen oder Erweiterungen erforderlich sind, werden separat angeboten)
- Active Directory-Integration

Eingeschlossene Optionen: (Microsoft Active Directory oder IBM Tivoli Directory Server)

- Authentifizierung beim LDAP-Server des Cloud-Service mit Zurückkopieren an Kunden-LDAP vor Ort
  - Bereitstellung eines (schreibgeschützten) Domänencontrollers im Cloud-Service, der sich in der Kundendomäne befindet
  - Der Kunde steuert den Zugriff aller Endbenutzer auf die Cloudumgebung (Gruppen, IDs, Zugriff)
  - Umfassende Admin-Rechte für den Kunden
- Authentifizierung beim LDAP-Server des Cloud-Service, auf dem der Kunde die Benutzer verwaltet (nicht in der Kundendomäne)
- Verweis auf Domänencontroller des Kunden vor Ort zur Authentifizierung
  - Mögliche Auswirkungen auf die Leistung
  - Authentifizierung für die Dauer der Sitzung

Andere Konfigurationen (z. B. manuelle oder scriptgesteuerte Auszüge des LDAP-Dateiverzeichnisses für den Cloud-Service; Verbundoptionen einschließlich SAML, MS Federation Services oder sonstige) werden separat angeboten.

Der Kunde muss eine Subscription für ein nachstehend definiertes Basisserviceangebot erwerben.

Der Cloud-Service ermöglicht dem Kunden das Einstellen und Verwalten von Inhalten, die Informationen enthalten, die gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen ggf. als personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten gelten, wie beispielsweise:

- a. Kontaktinformationen (z. B. Adresse, Telefon- und Mobilfunknummer, E-Mail)
- b. Sensible personenbezogene Daten (z. B. Personalausweisnummer, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Passnummer usw.)
- c. Angaben zur Beschäftigung (z. B. Ausbildung, beruflicher Werdegang, Arbeitsplatz, Vergütung und Sonderleistungen, berufliche Leistung)

## **1.1 Berechtigung für Basisserviceangebot**

Jedes Basisangebot ist für die Verarbeitung eines bestimmten Datenvolumens und einer bestimmten Anzahl an Benutzeroperationen innerhalb eines bestimmten Zeitraums gemäß der nachstehenden Beschreibung ausgelegt. Die Kapazitätsbeschreibungen sind als Richtlinien zu verstehen, um dem Kunden bei der Auswahl der geeigneten Konfiguration für die vorgesehenen Workloads zu helfen. Die tatsächlichen Ergebnisse können abhängig von den besonderen Gegebenheiten des Kunden davon abweichen.

### **1.1.1 IBM Content Foundation Bronze 2.0**

- Die Bronze-Konfiguration ist für die Aufnahme, Anzeige, Bearbeitung oder Speicherung von bis zu 6.000 Dokumenten pro Tag und die Unterstützung von bis zu 50 gleichzeitig aktiv arbeitenden Fachkräften ausgelegt.
- Die Bronze-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

### **1.1.2 IBM Content Foundation Silver 2.0**

- Die Silver-Konfiguration ist für die Aufnahme, Anzeige, Bearbeitung oder Speicherung von bis zu 15.000 Dokumenten pro Tag und die Unterstützung von bis zu 250 gleichzeitig aktiv arbeitenden Fachkräften ausgelegt.
- Die Silver-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

### **1.1.3 IBM Content Foundation Gold 2.0**

- Die Gold-Konfiguration ist für die Aufnahme, Anzeige, Bearbeitung oder Speicherung von bis zu 100.000 Dokumenten pro Tag und die Unterstützung von bis zu 1.000 gleichzeitig aktiv arbeitenden Fachkräften ausgelegt.
- Die Gold-Konfiguration stellt 3 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

### **1.1.4 IBM Content Foundation Platinum 2.0**

- Die Platinum-Konfiguration ist für die Aufnahme, Anzeige, Bearbeitung oder Speicherung von bis zu 200.000 Dokumenten pro Tag und die Unterstützung von bis zu 5.000 gleichzeitig aktiv arbeitenden Fachkräften ausgelegt.
- Die Platinum-Konfiguration stellt 5 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

## **1.2 Optionale Berechtigungen**

### **1.2.1 IBM Content Foundation Storage Add-On 2.0**

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

### **1.2.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment 2.0**

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine zusätzliche Instanz für Test- und Entwicklungszwecke zu erwerben. Die Content Foundation Non-Production Environment darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden.

- a. Die Konfiguration der Nicht-Produktionsumgebung entspricht größtenteils der Bronze-Konfiguration.
- b. Die Entwicklungsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.

### 1.2.3 IBM Content Foundation Dedicated Add-On 2.0

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

## 2. Sicherheit

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.

Alle Daten werden durch Verschlüsselung der gesamten Festplatte nach dem Standard FIPS 1402 Stufe 1 geschützt. Die Datenklassifizierung für diese Lösung bezieht sich standardmäßig auf Daten, die vom Kunden als sensible Daten eingestuft werden. IBM wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden weitere gesetzliche Bestimmungen berücksichtigen (wie z. B. den HIPAA, PIPEDA, FFIEC, PCI usw.), wenn dies vom Kunden für die vorgesehene Workload gefordert wird. Solche Maßnahmen können sich auf die Lösungsarchitektur und die Gebühren auswirken.

## 3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM für den Cloud-Service, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

### 3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall 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 50 Prozent von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

### 3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
< 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: 440 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 98,9 % in einem Vertragsmonat
---	--

#### 4. Business-Continuity

Der Cloud-Service wird zur Unterstützung der nachstehend definierten Business-Continuity-Ziele konfiguriert. Business-Continuity-Ziele tragen dazu bei, dass kritische Geschäftsfunktionen mit minimalem Datenverlust innerhalb einer angemessen kurzen Frist nach einem Katastrophenfall am primären Datenverarbeitungsstandort wieder in den Betriebszustand versetzt werden. Nachdem die Entscheidung getroffen wurde, dass ein Vorfall am primären Datenverarbeitungsstandort einen Failover auf den sekundären Standort rechtfertigt, werden die Business-Continuity-Pläne und die damit zusammenhängenden Maßnahmen von IBM zur Unterstützung der unten aufgeführten Wiederherstellungsziele durchgeführt. Bei diesem Cloud-Service wird die Nicht-Produktionsumgebung für die Aufnahme der Produktionsworkloads aktualisiert und neu konfiguriert, bis der Service am primären Standort wiederhergestellt ist.

Business-Continuity-Ziele	
Recovery Point Objective (RPO)	4 Stunden
Recovery Time Objective (RTO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 4 aufeinanderfolgende Stunden, wenn eine zweite gleichwertige Basisserviceberechtigung erworben wird</li> <li>● Mindestens 24 aufeinanderfolgende Stunden, wenn keine zweite Basisserviceberechtigung erworben wird</li> </ul>

#### 5. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail und über ein Support-Portal bereitgestellt. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des Cloud-Service zu betrachten und unterliegen daher dieser Servicebeschreibung.

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 kritischen Features oder einer kritischen Funktion des Service ist stark eingeschränkt und mit erheblichen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb verbunden.	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 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten
4	<b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art oder eine Wartungsposition, deren Wartung bis zur nächsten planmäßigen Wartung oder bis zum nächsten Release aufgeschoben werden kann.	Innerhalb 1 Arbeitstages	Mo-Fr zu den Geschäftszeiten

## 6. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

### 6.1 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 Messzeitraums, 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  $2 \text{ hoch } 40$  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.

### 6.2 Anteilige Monatsgebühren

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

## 7. 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.

## **8. Zusätzliche Bedingungen für das Cloud-Service-Angebot**

### **8.1 Zugriff für externe Benutzer**

Der Kunde kann externen Benutzern Zugriff auf den Cloud-Service erteilen. 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 Links zu Websites oder anderen Services Dritter**

Überträgt der Kunde oder ein Cloud-Service-Benutzer Inhalte an die Website Dritter oder an einen anderen Service, der mit dem Cloud-Service verlinkt oder über den Cloud-Service verfügbar ist, so erteilt er IBM die Zustimmung zur Übertragung der Inhalte, wobei eine derartige Interaktion ausschließlich zwischen dem Kunden und der Website oder dem Service des jeweiligen Dritten stattfindet. IBM übernimmt keinerlei Gewährleistung oder Haftung für die Websites oder Services Dritter.

### **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 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 in 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 Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erfassten 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 erfassten personenbezogenen Daten, deren Aktualisierung, Korrektur oder Löschung beziehen.