

IBM Datacap on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden der Vertragspartner 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 Datacap on Cloud ist eine Private-Cloud-Lösung für die Erfassung und Verarbeitung von Dokumenten mit folgendem Leistungsspektrum:

- a. Erstellung und Bereitstellung von Erfassungsanwendungen, die
 - eingehende Dokumente in unterstützten Bildformaten und elektronischen Dokumentformaten (z. B. PDF, TIF, JPG, DOC, RTF usw.) akzeptieren.
 - Dokumente aus mehreren Quellen, einschließlich Scannern, Faxgeräten, E-Mail- und Dateisystemen sowie mobilen Geräten, empfangen.
 - unterstützte Bildverbesserungsfunktionen, wie automatisches Drehen sowie Ausrichten von Dokumenten und Entfernen von Flecken, anwenden.
 - Datenerkennungs- und Extraktionsverfahren, wie optische Zeichenerkennung, intelligente Zeichenerkennung, optische Markierungserkennung, Barcodeerkennung (wie sie von Datacap unterstützt werden) anwenden.
 - Seiten und „Fingerabdrücke“ als Vorlagen für automatisierte Seitenerkennung und Datenextraktion definieren.
 - Datenprüfungen über automatisierte Regeln oder manuell durchführen.
 - Dokumente in Alternativformate konvertieren.
 - Exporte in ein Verzeichnis oder eine unterstützte IBM Cloud durchführen.
 - Zugriff auf den Cloud-Service über die Datacap Mobile-App bereitstellen, die im App Store von Apple oder im Google Play Store verfügbar ist.
 - Eine sichere virtuelle private Infrastruktur
- b. Replikation der Produktionsdaten an einen sekundären Standort zur Unterstützung der Disaster-Recovery
- c. Bis zu 4 TB an abgehender Bandbreite; höhere Bandbreiten werden separat angeboten
- d. Überwachung der Umgebung rund um die Uhr (24x7), 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)
- e. Wenn eine Nicht-Produktionsumgebung für Disaster-Recovery-Zwecke erworben wird, gilt Folgendes:
 - (1) Tests werden mit einem repräsentativen Beispiel aus dem Gesamtportfolio unserer Kunden mindestens einmal pro Jahr durchgeführt.
 - (2) Zusätzliche Anforderungen wie die Durchführung von Tests in kundenspezifischen Umgebungen werden separat angeboten.
- f. 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
 - Unterstützung für einen (1) Active Directory Server
 - 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 (On-Premises) zur Authentifizierung
 - Mögliche Auswirkungen auf die Leistung
 - Authentifizierung für die Dauer der Sitzung
- Durchführung der SAML-Authentifizierung, falls erforderlich

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

g. Der Datacap Desktop ist in einer Cloudumgebung für nicht produktive Zwecke über eine Remote-Desktop-Sitzung verfügbar. Der IBM Datacap Navigator-Web-Client ist die Datacap on Cloud-Benutzerschnittstelle für das Ändern von Workflows, Benutzern und Gruppen oder eine anderweitige Zusammenarbeit mit der Erfassungsanwendung.

(1) Die folgenden Datacap-Komponenten sind in einer Cloudumgebung für nicht produktive Zwecke über eine Remote-Desktop-Sitzung verfügbar:

- Datacap FastDoc
- Datacap FastDoc (Admin)
- Datacap Studio
- Datacap Application Copy Tool
- Datacap Fingerprint Service Test Tool
- Datacap Flex Manager
- Datacap Maintenance Manager
- Datacap Application Manager
- Datacap License Manager
- Datacap Rulerunner Manager
- Datacap Server Manager
- Datacap Web Client Configuration Tool
- Datacap Web Server Configuration Tool

(2) Datacap on Cloud-Kunden müssen für die Entwicklung von Erfassungsanwendungen in der Cloud mit Datacap Studio oder Datacap FastDoc eine Remote-Desktop-Sitzung verwenden.

(3) Aufgrund von Windows-Lizenzbeschränkungen sind Datacap on Cloud-Nicht-Produktionsumgebungen auf 2 gleichzeitige Remote-Desktop-Sitzungen begrenzt.

Kundenspezifische Lösungsimplementierungen, Konfiguration, Integrationservices und weitere Angebote sind gegen Aufpreis unter einer Leistungsbeschreibung erhältlich.

Software-Upgrades sind im Service eingeschlossen. Upgrades, die die Migration von Daten oder kundenspezifische Erweiterungen erfordern, sind nicht eingeschlossen.

Das Basisangebot schließt die Bereitstellung in ausgewählten Rechenzentren in einer Multi-Tenant-Umgebung ein. Für Bereitstellungen außerhalb dieser Rechenzentren ist das Dedicated Add-On erforderlich. Jedes Angebot ist kapazitätsmäßig für die Verarbeitung bestimmter Datenvolumen und 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.

Jede Instanz des Basisserviceangebots beinhaltet ausreichend temporären Speicher für die Dokumentenspeicherung von einer Woche.

Jede Datacap on Cloud-Konfiguration (Copper, Bronze, Silver, Gold und Platinum) gibt die Kapazität des Cloud-Service für die Unterstützung einer „Typical Capture Workload“ (übliche erfasste Workload) an, die zu Planungszwecken herangezogen werden kann.

Eine Typical Capture Workload ist wie folgt definiert:

- Ankommende als PDF oder TIF formatierte Dateien, B&W, gute Qualität
- 5-seitiges Dokument
- „Geringe“ Bildverbesserung (gerade rücken, drehen usw.)
- OCR nur für die erste Seite; Extraktion von 5-10 Feldern
- Speicherung als PDF oder TIF
- Export der Metadaten und Bilder in ein Aufnahmeverzeichnis für maximal 7 Tage
- Basiert auf 24-stündiger Verarbeitungszeit pro Tag

Andere Workloads sind möglich. Einfachere Workloads können zu einem höheren Durchsatz führen. Durch komplexere Verarbeitungen wird der Durchsatz wahrscheinlich geringer.

1.1 IBM Datacap Copper

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- Verarbeitung von bis zu 10.000 Seiten pro Tag basierend auf der zuvor definierten Typical Capture Workload
- Die Copper-Konfiguration stellt 500 GB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

1.2 IBM Datacap Bronze

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- Verarbeitung von bis zu 50.000 Seiten pro Tag basierend auf der zuvor definierten Typical Capture Workload
- Die Bronze-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

1.3 IBM Datacap Silver

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- Verarbeitung von bis zu 100.000 Seiten pro Tag basierend auf der zuvor definierten Typical Capture Workload
- Die Silver-Konfiguration stellt 1 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

1.4 IBM Datacap Gold

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- Verarbeitung von bis zu 500.000 Seiten pro Tag basierend auf der zuvor definierten Typical Capture Workload
- Die Gold-Konfiguration stellt 3 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

1.5 IBM Datacap Platinum

Diese Konfiguration ist für die Unterstützung von Unternehmen, Geschäftsbereichen oder Abteilungen mit folgendem Kapazitätsbedarf ausgelegt:

- Verarbeitung von bis zu 1.000.000 Seiten pro Tag basierend auf der zuvor definierten Typical Capture Workload
- Die Platinum-Konfiguration stellt 5 TB an Speicher bereit; zusätzlicher Speicher in TB kann separat erworben werden.

1.6 Optionale Features oder Services

1.6.1 Berechtigungen für IBM Datacap Insight Edition

IBM Datacap Insight Edition bietet eine Reihe kognitiver Erfassungsfunktionen, einschließlich:

- Aktionen, Funktionen und vorkonfigurierter Datacap-Regelwerke, die Unternehmen bei der Automatisierung, Identifizierung, Erkennung, Klassifizierung und Datenextraktion von Dokumenten helfen, die komplex und variabel sind sowie unvorhersehbare Formatierungen aufweisen.
- Analysen, mit denen Struktur und Inhalt jeder Seite untersucht werden, um den Dokumenttyp zu bestimmen, nicht definierte Elementwertepaare zu finden, Geschäftskonstrukte (z. B. Kontonummern) zu identifizieren und aufzulösen sowie natürliche und juristische Personen, Industriebranchen und andere Entitäten zu identifizieren.

Die folgenden Insight Edition-Berechtigungen sind verfügbar:

a. IBM Datacap Insight Edition Add-On Copper

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap Copper erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungs-funktionen benötigen.

b. IBM Datacap Insight Edition Add-On Bronze

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap Bronze erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungs-funktionen benötigen.

c. IBM Datacap Insight Edition Add-On Silver

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap Silver erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungs-funktionen benötigen.

d. IBM Datacap Insight Edition Add-On Gold

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap Gold erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungs-funktionen benötigen.

e. IBM Datacap Insight Edition Add-On Platinum

Dieses Add-on ist für Unternehmen verfügbar, die eine Berechtigung für IBM Datacap Platinum erworben haben und erweiterte kognitive Erfassungs- und Dokumentverarbeitungs-funktionen benötigen.

1.6.2 IBM Datacap Storage Add-On

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

1.6.3 IBM Datacap Non-Production Environment

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine separate Instanz für Test- und Entwicklungszwecke zu erwerben. Diese Umgebung darf nicht für Produktionszwecke genutzt werden, außer wenn sie als Standby-Disaster-Recovery-Standort implementiert wird.

a. Die Nicht-Produktionsumgebung ist nicht für hohe Verfügbarkeit oder Disaster-Recovery ausgelegt.

b. Falls gewünscht, kann der Kunde unterschiedliche Instanzgrößen für die Produktion und die Disaster-Recovery wählen:

(1) IBM Datacap Non-Production Environment Copper

IBM Datacap Non-Production Environment Copper hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Copper.

(2) IBM Datacap Non-Production Environment Bronze

IBM Datacap Non-Production Environment Bronze hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Bronze.

- (3) IBM Datacap Non-Production Environment Silver
IBM Datacap Non-Production Environment Silver hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Silver.
- (4) IBM Datacap Non-Production Environment Gold
IBM Datacap Non-Production Environment Gold hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Gold.
- (5) IBM Datacap Non-Production Environment Platinum
IBM Datacap Non-Production Environment Platinum hat dieselbe Größe und bietet eine ähnliche Verarbeitungskapazität wie IBM Datacap Platinum 2.0.

1.6.4 IBM Datacap Dedicated Add-On

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

1.6.5 IBM Datacap Federal Datacenter Add-On

Dieser Add-on-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.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <http://www.ibm.com/cloud/data-security> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für Cloud-Services sowie etwaigen weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

Dieser Cloud-Service kann zur Verarbeitung von Inhalten verwendet werden, die personenbezogene Daten und die nachstehend beschriebenen sensiblen personenbezogenen Daten enthalten, wenn der Kunde als der für die Verarbeitung Verantwortliche sich davon überzeugt hat, dass die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen den von der Verarbeitung ausgehenden Risiken und der Art der zu schützenden Daten angemessen sind. Der Cloud-Service ist nicht für die Verarbeitung von Daten ausgelegt, die zusätzlichen regulatorischen Anforderungen unterliegen.

2.1 Sicherheitsfunktionen und Verantwortlichkeiten

Mit dem Cloud-Service werden die folgenden Sicherheitsfunktionen implementiert:

Im Rahmen des Cloud-Service werden Inhalte bei der Datenübertragung zwischen IBM Netz und Zugangspunkt des Kundennetzes verschlüsselt. Im Cloud-Service ruhende Inhalte werden ebenfalls verschlüsselt.

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 als sensible Daten des Kunden eingestuft werden. IBM wird in Zusammenarbeit mit dem Kunden weitere regulatorische Anforderungen berücksichtigen (wie z. B. den HIPAA, PIPEDA usw.), wenn dies vom Kunden für die vorgesehene Workload gefordert wird. Solche Maßnahmen können sich auf die Lösungsarchitektur und die Gebühren auswirken.

Der Cloud-Service ist derzeit nach ISO 27001 zertifiziert. Nach ISO 27001 zertifizierte Cloudprodukte sind unter <http://www-01.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialiasubtype=ST&infotype=SA&htmlfid=KUJ12444USEN&attachment=KUJ12444USEN.PDF> verfügbar.

Der Cloud-Service wird als 'HIPAA-Ready' bereitgestellt, wenn der Kunde IBM vorab von dieser Anforderung in Kenntnis setzt.

Dieser Cloud-Service fällt unter die Privacy-Shield-Zertifizierung von IBM, die zur Anwendung kommt, wenn der Kunde sich für das Hosten des Cloud-Service in einem Rechenzentrum in den USA entscheidet, und unterliegt der Privacy-Shield-Datenschutzrichtlinie von IBM, die unter http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html eingesehen werden kann.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service 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 mit kritischen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb aufgetreten und der Cloud-Service nicht verfügbar ist, 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 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 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.

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)
< 99,8 %	2 %
< 99 %	5 %
< 95 %	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 (%). 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.

4. Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service wird per E-Mail und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung bereitgestellt. Das von IBM zur Verfügung gestellte IBM Software as a Service Support Handbook enthält Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

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

- a. „Kundenprojekt“ (Engagement) ist eine Maßeinheit für den Erwerb der Services. Ein Kundenprojekt besteht aus Professional Services und/oder Schulungsservices im Zusammenhang mit dem Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen zur Abdeckung aller Kundenprojekte erwerben.
- 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 Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.
- c. „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 oder Auftragsdokument angegeben ist, vom Cloud-Service verarbeitet wird.

5.2 Gebühren für Setup-Services

Setup-Services werden auf der Basis eines Kundenprojekts erworben und zu dem im Auftragsdokument angegebenen Gebührensatz in Rechnung gestellt.

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. Zusätzliche Bedingungen

7.1 Aktivierungssoftware

Für den Cloud-Service ist Aktivierungssoftware erforderlich, die der Kunde auf seine Systeme herunterladen muss, um die Nutzung des Cloud-Service zu ermöglichen. Die Aktivierungssoftware darf nur in Verbindung mit dem Cloud-Service verwendet werden und wird dem Kunden unter den folgenden Bedingungen bereitgestellt:

Aktivierungssoftware	Geltende Lizenzbedingungen (sofern vorhanden)
Developer Workstation – IBM Datacap	Lizenzbedingungen für Datacap Authorized: http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/EC6C6522AB1AC0E885258088006B9739OpenDocument Zusätzliche übergeordnete Bedingungen Der Kunde darf auf dieses Programm zugreifen und es herunterladen, um Anwendungen vor der Implementierung in seiner Datacap on Cloud-Produktionsumgebung zu testen und zu prüfen. Die Nutzung dieses Programms ist auf nicht produktive Zwecke beschränkt.

Aktivierungssoftware	Geltende Lizenzbedingungen (sofern vorhanden)
Developer Workstation – IBM Datacap Insight Edition	Datacap Insight Edition Add-On Authorized: http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/lilookup/DEC843F6A52273E6852580960046ABEDOpenDocument Zusätzliche übergeordnete Bedingungen Der Kunde darf auf dieses Programm zugreifen und es herunterladen, um Anwendungen vor der Implementierung in seiner Datacap on Cloud-Produktionsumgebung zu testen und zu prüfen. Die Nutzung dieses Programms ist auf nicht produktive Zwecke beschränkt.

7.2 Sicherung

Für die Daten und Umgebungen werden routinemäßige Sicherungen durchgeführt. Bei Produktionsumgebungen sind zudem asynchrone Replikationen der VM-Produktionsimages, Sicherungen, Metadaten und Inhalte in ein sekundäres Rechenzentrum eingeschlossen.

7.3 Ablauf des Cloud-Service

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, vor Ablauf oder Beendigung des Cloud-Service die bereitgestellten Berichterstellungs- und Exportfeatures des Cloud-Service zu nutzen, um Daten, die vorgehalten werden müssen, zu extrahieren. Auf Anfrage kann IBM vor Vertragsbeendigung den Kunden bei der Bereitstellung eines Auszugs seiner Daten in einem branchenüblichen, gemeinsam vereinbarten Format unterstützen. Es sind noch weitere Datenmigrationsservices verfügbar, die separat angeboten werden. Bei Vertragsbeendigung wird IBM die Umgebung und alle Datensicherungen unwiederbringlich löschen.

7.4 Disaster-Recovery

Der Cloud-Service wird zur Unterstützung der nachstehend definierten Business-Continuity-Ziele konfiguriert. Business-Continuity-Ziele tragen dazu bei, dass kritische Geschäftsfunktionen eines Unternehmens 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 in Zusammenhang stehenden 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"> • 4 aufeinanderfolgende Stunden, wenn eine sekundäre, gleichwertige Nicht-Produktionsumgebung erworben wird • Mindestens 24 aufeinanderfolgende Stunden, wenn keine sekundäre Nicht-Produktionsumgebung erworben wird